



Ohjeistus sähköpostiauttamisen tueksi – Irti Huumeista ry:n Läheis- ja Perhe- työnkeskuksessa

Asikainen, Sanna
Mähönen, Marjaana

Laurea-ammattikorkeakoulu
Laurea Otaniemi

Ohjeistus sähköpostiauttamisen tueksi –
Irti Huumeista ry:n Läheis- ja Perhetyönkeskuksessa

Sanna Asikainen
Marjaana Mähönen
Sosiaalialan koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Marraskuu, 2009

Sisällys

1	Johdanto	6
2	Opinnäytetyön lähtökohdat	7
2.1	Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoitteet	7
2.2	Opinnäytetyön tutkimusmenetelmä	8
3	Irti Huumeista ry	10
3.1	Asiakastyö	11
3.2	Huume- ja ennaltaehkäisevä päihdetyö	14
3.3	Kriisityö	18
4	Sähköpostiauttaminen	20
4.1	Sähköpostin erityispiirteet	21
4.2	Sähköposti työvälineenä	24
4.3	Läheis- ja Perhetyönkeskuksen toimintamuotoja	25
5	Aineiston analyysi	27
5.1	Avoin kyselylomake Läheis- ja Perhetyönkeskuksen työntekijöille	27
5.2	Testiviestit sähköpostiauttamispalveluun	29
6	Ohjeen rakenne ja luonne	32
6.1	Ohjeistus sähköpostiauttamiseen	33
6.2	Sähköpostiviesteihin vastaaminen	35
6.3	Ohjeistuksen sisältö	39
7	Opinnäytetyön johtopäätökset ja arviointi	39
7.1	Opinnäytetyöprosessin kuvaus	40
7.2	Opinnäytetyön tuloksien arviointi	41
7.3	Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus	42
7.4	Oman oppimisen kehitys	44
7.5	Johtopäätökset ja kehitysehdotukset	45
	Lähteet	47
	Liitteet	49
	Liite 1 Ohjeistus	49
	Liite 2 Testiviesti 1	54
	Liite 3 Testiviesti 2	55
	Liite 4 Testiviesti 3	56
	Liite 5 Avoin kyselylomake	57
	Liite 6 Sopimus testiviestien käytöstä	59
	Liite 7 Tekijänoikeussopimus	60

Sanna Asikainen
Marjaana Mähönen

Ohjeistus sähköpostiauttamisen tueksi— Irti Huumeista ry:n Läheis- ja Perhetyönkeskuk-
sessa

Vuosi 2009

Sivumäärä 60

Opinnäytetyö on toteutettu yhteistyössä Irti Huumeista ry:n Läheis- ja Perhetyönkeskuksen kanssa. Työ keskittyy yhdistyksen sähköpostiauttamisen kehittämiseen ja yhdenmukaistamiseen. Työ on toteutettu toiminnallisena tutkimuksena kvalitatiivista tutkimusmenetelmää hyödyntäen.

Teoreettisessa viitekehyksessä tarkastellaan sähköpostiauttamista, huume-, ennalta ehkäisevää päihde-, kriisi- ja asiakastyötä ja sähköpostiauttamista sekä sähköpostin tarjoamia vah-
vuuksia ja heikkouksia sekä ohjeistusta sähköpostiviestin vastaanamiseen. Opinnäytetyön aineis-
to kerättiin Läheis- ja Perhetyönkeskuksen työntekijöille suunnatulla avoimella kyselylomak-
keella ja sähköpostiauttamispalveluun lähetetyistä testiviesteistä, jotka sisälsivät fiktiiviset
case-tapaukset.

Avoimen kyselylomakkeen ja lähetettyjen testiviestien kautta kartoitettiin Läheis- ja Perhe-
työnkeskuksen työntekijöiden tarpeita ohjeistuksen sisällöstä. Ohjeistuksen tavoitteeksi muo-
tutui työntekijän osaamisen tukeminen sähköpostiviesteihin vastaamisessa viestin saapumis-
hetkestä sen lähettämiseen. Ohjeistuksen osioissa käsitellään viestiin tutustumista, apukeino-
jen hyödyntämistä vastaamisessa, luonnoksen kirjoittamisen tärkeyttä, lähetettävän viestin
ulkoasua sekä sen viimeistelyä.

Syntyvän ohjeistuksen tarkoituksena on toimia tukena ammattilaisten työssä ja toimia apuna
uuden työntekijän perehdyttämisessä sähköpostiauttamiseen. Opinnäytetyön avulla on selvi-
tetty myös Irti Huumeista ry:n Läheis- ja Perhetyönkeskuksen kehitystarpeita ja -
mahdollisuuksia. Opinnäytetyö muodostaa kattavan tietopaketin sähköpostista auttamisväli-
neenä, jonka seurauksena koemme sillä olevan informatiivista merkitystä kaikille sähköposti-
auttajille ja muille sähköpostia työssään apuna käyttäville tahoille.

Asiasanat

Sähköpostiauttaminen, päihdetyö, ohjeistus, etäauttaminen

Sanna Asikainen
Marjaana Mähönen

Instructions for e-mail consulting in Free from Drugs Family Support Centre

Year 2009

Pages 60

The thesis was completed in collaboration with Free from Drugs Family Support Centre. The thesis concentrated on developing and unifying the organization's e-mail service through written instructions. The thesis was carried out as action research using qualitative researching methods.

The theoretical framework will examine the different aspects and applications of consulting via e-mail on topics such as drug misuse, preventive work, crisis and client work. The thesis examines the strengths and the weaknesses in e-mail consultation, and provides guidelines to social workers on how to appropriately respond in different situations. The data used in the thesis was gathered in collaboration with Family Support Centre. The employees of Family Support Centre answered an open questionnaire. In addition, the employees were given fictional case-studies, which they solved.

The purpose of the open questionnaire and the test messages was to chart the employees' need for the content of the instructions. The instructions provide comprehensive guidelines on how to process e-mail received from clients from the moment the e-mail was received to the moment the response was sent.

The main sections in the instructions are: How to familiarize with and analyze the e-mail; How to find and utilize different resources in composing a response; How to write the draft response; and How to finalize the response e-mail to the client.

Key words

E-mail consulting, social work with substance abusers, instructions, long- distance help

1 Johdanto

Suomalaisista 450 000 on jossain elämänsä vaiheessa kokeillut jotain laitonta huumausainetta, ja heistä arviolta noin 10 000–15 000 käyttö voidaan laskea ongelmakäytöksi. Tilastotietojen perusteella tarvitaan oikeanlaisia palveluja, jotka välittävät tietoa huumausaineista ja niiden haitoista sekä tarjoavat apua käytön lopettamiseen ja tukevat huumeiden käyttäjien läheisiä. Perinteisten auttamismuotojen rinnalle on kehitetty matalan kynnyksen auttamiskeinoja, kuten puhelin- ja sähköpostiauttaminen, jotka mahdollistavat tiedon ja avun välittymisen nopeasti ja asiakkaan yksityisyyttä kunnioittaen.

Sähköpostiauttaminen on jatkuvasti kehittyvä etäauttamisen muoto. Aiheesta on olemassa vielä vähän suomenkielistä materiaalia, jonka seurauksena jokainen sähköpostiauttamista käyttävä organisaatio on joutunut kehittämisen ja kokeilemisen kautta hankkimaan työhönsä tarvittavaa tietoa ja taitoa. Opinnäytetyö tarjoaa meille mahdollisuuden olla mukana uuden etäauttamisen muodon kehittämisessä ja toteuttamisessa. Tämän lisäksi meillä on mahdollisuus hyödyntää aikaisemmin Pelastakaa lapset ry:n järjestämän moderaattorikoulutuksen ja Surunauha - Itsemurhan tehneiden läheiset ry:n moderaattoreille suunnatun ohjeistuksen kautta hankittua tietoa ja osaamista.

Opinnäytetyö toteutetaan yhteistyössä Irti Huumeista ry:n Läheis- ja Perhetyönkeskuksen kanssa, jossa sähköpostiauttamista on toteutettu vasta muutamia vuosia. Läheis- ja Perhetyönkeskuksella ei ole yhteisiä toimintatapoja sähköpostiauttamisessa, vaan jokainen työntekijä työskentelee itselleen sopivimmalla tavalla. Opinnäytetyön tarkoituksena on luoda ohjeistus sähköpostiauttamisen tueksi. Ohjeistus toimii apuna niin ammattilaisten työssä kuin uusien työntekijöidenkin tutustuttamisessa sähköpostiauttamiseen.

Läheis- ja Perhetyönkeskuksen asiakasryhmän muodostavat päihteiden käyttäjät ja heidän läheisensä, minkä vuoksi on erittäin tärkeää tunnistaa päihdetyön asettamat tunnusomaiset ominaisuudet sekä asiakkaiden mahdollinen kriisitila. Opinnäytetyössä käsitellään sähköpostin erityispiirteitä, haasteita ja tarjoamia mahdollisuuksia perinteisten auttamismenetelmien rinnalle. Sähköpostin kautta on mahdollista tavoittaa sellaiset henkilöt, jotka muuten saattaisivat jäädä auttamisen ulkopuolelle.

Opinnäytetyö toteutetaan toiminnallisena tutkimuksena kvalitatiivista tutkimusmenetelmää hyödyntäen. Aineistonkeruu opinnäytetyöhön toteutetaan Läheis- ja Perhetyönkeskuksen työntekijöille suunnitellun avoimen kyselylomakkeen avulla. Kirjallisten lähteiden lisäksi tutustutaan ammattilaisten tekemään sähköpostiauttamiseen opintokäynnin ja haastattelun kautta.

2 Opinnäytetyön lähtökohdat

Irti Huumeista ry on yhteistyökumppanina Voimaannuttavan työn tutkimus ja kehittämisen linjassa. Voimaannuttavan työn tutkimus- ja kehittämislinjan kehittämisen kohteena ovat voimaantumisen yksilölliset ja yhteisölliset prosessit sekä niitä edistävät käytännöt ja työmenetelmät. Hankkeen kehittämisteemoja ovat syrjäytymisvaarassa olevien ja huono-osaisten asiakkaiden, kansalaisten sosiaalinen vahvistaminen, työhyvinvointi ja työyhteisön kehittäminen, kansalaistoiminta ja yhteiskunnallinen vaikuttaminen. (Juujärvi 2008)

Opinnäytetyön eteneminen tapahtuu seuraavien vaiheiden kautta: tiedon hankkiminen ja aineiston kerääminen, aineiston analyysi, ohjeistuksen kirjoittaminen, ohjeistuksen testaaminen valituilla tahoilla ja ohjeistuksen sekä opinnäytetyön painatus ja esittäminen. Tiedon hankintavaiheessa muodostetaan opinnäytetyön teoreettinen viitekehys, suunnitellaan avoin kyselylomake Läheis- ja Perhetyönkeskuksen työntekijöille, toteutetaan tutustumiskäynti Elämä on parasta huumetta ry:n nettiauttamisen yksikköön ja haastatellaan Läheis- ja Perhetyönkeskuksen vapaaehtoisten puhelin- ja sähköpostiauttajien kouluttajaa. Aineiston analyysivaiheessa saadut kvalitatiiviset aineistot analysoidaan sisällön erittelyä käyttäen sekä hyödyntäen pohdinnoissa opiskelijoiden aiempaa tietoa aiheesta ja teoreettisesta viitekehyksestä hankittua tietoa.

2.1 Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoitteet

Opinnäytetyön tavoitteena on ohjeistuksen kirjoittaminen sähköpostiauttamista tarjoaville työntekijöille sekä sen toimiminen informatiivisena lähteenä aiheesta kiinnostuneille. Ohjeistus selventää Irti Huumeista ry:n Läheis- ja Perhetyönkeskuksen työntekijöiden käsityksiä kyseisestä palvelusta. Ohjeistuksen tavoitteena on toimia työntekijöille mallina viestiin vastaamisen prosessissa. Kirjoitetun ohjeistuksen kautta työntekijöille muotoutuu yhtenäinen tapa työskennellä sähköpostiauttajina.

Opinnäytetyössä keskitytään Irti Huumeista ry:n Läheis- ja Perhetyönkeskuksen sähköpostiauttamisen palvelun kehittämiseen ja yhdenmukaistamiseen opinnäytetyön tuloksena syntyvän ohjeistuksen kautta. Ohjeistuksen tarkoituksena on luoda ohje sähköpostiviesteihin vastaamiseen, mikä toimii tukena ammattilaisten työssä ja apuna uuden työntekijän perehdyttämisessä sähköpostiauttamiseen.

Opinnäytetyön hyödyllisyyttä korostaa se, ettei Läheis- ja Perhetyönkeskuksella ole aiempia kirjallisia dokumentteja sähköpostiauttamisesta, mistä kävisi ilmi toiminnan kokonaisuus. Työmenetelmien yhtenäistäminen helpottaa myös työntekijöiden työskentelyä sekä edesauttaa työskentelyn dokumentointia esimerkiksi toimintakertomusta kirjoittaessa.

Opinnäytetyön lopputuloksena tuotetussa ohjeistuksessa käsitellään vaiheittain asioita viestin saapumishetkestä sen lähettämiseen. Ohjeistuksen tavoitteena on toimia tukena ammattilaisille heidän työssään ja näin ollen ohjeistuksesta on tehty hyvin selkeä ja helppolukuinen, mikä helpottaa sen käyttöä työnohessa. Osioissa käsitellään viestiin tutustumista, apukeinojen hyödyntämistä vastaamisessa, luonnoksen kirjoittamisen tärkeyttä, lähetettävän viestin ulkoasua sekä sen viimeistelyä.

Opinnäytetyön ja ohjeistuksen tarkoituksena on parantaa työntekijöiden valmiuksia sähköpostiauttamiseen. Ohjeistuksen tarkoituksena on myös yhdenmukaistaa sähköposteihin vastaamiseen liittyvää tietoa. Irti Huumeissa ry:ssä sähköpostiauttamisen palvelu on suunnattu päiheteiden käyttäjille sekä heidän läheisilleen ja henkilöille, joilla on kysyttävää huumeisiin liittyen. Sähköpostiauttaminen on tärkeä auttamisen muoto, jonka kautta asiakkaalla on mahdollisuus käsitellä esimerkiksi kriisitilannetta ajasta ja paikasta riippumatta. Sähköpostin kautta asiakkaalla on mahdollisuus anonyymisti lähestyä työntekijää ongelmansa kanssa.

2.2 Opinnäytetyön tutkimusmenetelmä

Opinnäytetyö toteutetaan toiminnallisena tutkimuksena kvalitatiivista tutkimusmenetelmää hyödyntäen. Aineiston keruumenetelmänä käytetään Läheis- ja Perhetyönkeskuksen työntekijöille suunniteltua avointa kyselylomaketta, jonka kautta kartoitetaan, minkälaisia tarpeita työntekijöillä on ohjeistuksen suhteen. Aineisto analysoidaan sisällön erittelyä käyttäen ja pohdintojen sekä teoreettisesta viitekehyksestä saatujen tietojen kautta.

Avoimessa kyselylomakkeessa on hyödynnetty SWOT-analyysiä, eli vahvuuksien, heikkouksien, mahdollisuuksien ja uhkien kartoitusta. SWOT-analyysin kohteena voi olla esimerkiksi oman toiminnan, tuotteen tai palvelun aseman kilpailukyky, kilpailijan toiminta tai kilpailukyky. Arviointikohteet tulee rajata tarkasti, jotta tulokset olisivat vertailukelpoisia. Swot-analyysi voidaan toteuttaa joko yksilö- tai ryhmätyönä. (Järvinen 2001, 217)

SWOT-analyysin kautta havaitaan usein, että samat asiat voivat olla sekä mahdollisuuksia että uhkia, vahvuuksia ja heikkouksia. Tämä johtuu siitä, että asioiden arviointi on subjektiivista, eli toiset näkevät jossain asiassa mahdollisuuden, toiset uhan. Analyysin kautta voidaankin muodostaa päätelmiä siitä, miten vahvuuksia voidaan hyödyntää, miten heikkoudet muutetaan vahvuuksiksi, miten tulevaisuuden mahdollisuuksia voidaan hyödyntää ja miten uhkia vältetään. (Järvinen 2001, 217-218)

Laadullisen tutkimusmenetelmän aineisto on pääasiassa tekstin muodossa, joka voi olla syntynyt tutkijasta riippuen tai riippumatta. Laadullisen tutkimuksen tunnuspiirteenä on usein keskittyminen pieneen määrään tapauksia, jotka pyritään analysoimaan mahdollisimman perusteellisesti. Aineiston tieteellisyyden kriteerinä pidetään sen laatua eikä määrää. Tutkijan pyrkimyksenä on sijoittaa tutkimuskohde yhteiskunnallisiin yhteyksiin ja antaa siitä historiallisesti yksityiskohtainen ja tarkka kuva. Tutkimuksen vahvat teoreettiset perustukset ohjaavat osaltaan aineiston hankintaa. (Eskola & Suoranta 2000, 15, 18)

Laadullisen aineiston loputtoman määrän vuoksi täytyy tutkijan kiinnittää erityistä huomiota aineiston eli korpuksen rajaukseen, jotta sen analysointi olisi järkevää. Tutkittaessa tiettyä ilmiön olemusta on aineistolähtöinen analyysi tarpeellinen. Hypoteesittomuus merkitsee laadullisessa tutkimuksessa sitä, ettei tutkijalla ole ennako-olettamuksia tutkimuksen kohteesta tai sen tuloksista. (Eskola & Suoranta 2000, 19)

Toimintatutkimuksen tarkoituksena on vastata johonkin käytännössä tapahtuvaan havaittuun ongelmaan tai kehittää olemassa olevia käytäntöjä toimivammiksi. Yleisesti muutosprosessi koskee koko työyhteisöä tai organisaatiota, mikä edellyttää kaikkien toimijoiden sitoutumista projektiin. Toiminnallisen tutkimuksen toteutus etenee kehämäisesti suunnittelusta, toiminnan havainnointiin ja reflektointiin. (Metsämuuronen 2006, 102-103)

Avoin kyselylomake suunnataan Läheis- ja Perhetyönkeskuksen kolmelle työntekijälle ja saadut vastaukset analysoidaan tarkasti ja kokonaisvaltaisesti. Tuloksia käytetään hyödyksi kartoitettaessa ohjeistuksen sisällön tarpeita. Opinnäytetyön kannalta on mielekästä käyttää hyödyksi työntekijöiden näkemyksiä ja sisäistä tietoa sähköpostiauttamisesta sen sijaan, että itse analysoisimme sähköpostipalveluun tulevia asiakkaiden viestejä.

Aineistonkeruumenetelmän, kirjallisuuden ja avoimen kyselylomakkeen lisäksi, haastatimme Irti Huumeista ry:n vapaaehtoisten puhelin- ja sähköpostiauttamisen kouluttajaa Mira Reposta. Käymme tutustumassa myös ammattilaisten tekemään sähköpostiauttamiseen Elämä on parasta huumetta ry:n nettiauttamisen toimipisteeseen. Tutustumiskäynnin tavoitteena on laajentaa ja täydentää näkemystämme toteutetuista sähköpostiauttamisen muodoista sekä hankkia hyödyllisiä näkökulmia toteutettavaan ohjeistukseen.

3 Irti Huumeista ry

Opinnäytetyön yhteistyökumppanina toimii Irti Huumeista ry:n Läheis- ja Perhetyönkeskus, joka on poliittisesti ja uskonnollisesti sitoutumaton ehkäisevää päihdetyötä tekevä valtakunnallinen kansalais- ja vapaaehtoisjärjestö. Irti Huumeista ry:n ovat perustaneet vuonna 1984 vanhemmat, joiden nuorilla oli ongelmia huumeiden käytön kanssa. (Irti Huumeista ry 2009)

Irti Huumeista ry:n toiminnan tarkoituksena on ennaltaehkäisevä työ huumeiden käytön lopettamiseksi. Käytännössä työskentelyn tarkoituksena on huumeiden käyttäjien tukeminen käytön lopettamiseksi sekä heidän läheistensä tukeminen, työskenteleminen rajoittavan huumeusainepolitiikan säilyttämiseksi ja vaikuttaminen ehkäisevän ja korjaavan huumetyön kehittämiseen. (Irti Huumeista ry 2009)

Irti Huumeista ry tarjoaa asiakaslähtöisiä tuki- ja neuvontapalveluita huumeiden käyttäjille ja heidän läheisilleen. Järjestöllä on alue- ja vapaaehtoistoimintaa 17 paikkakunnalla Suomessa. Vapaaehtoistoiminnan toimintamuotoja ovat asiakastapaamiset, tukihenkilötoiminta, auttaminen Palvelevassa puhelimessa, vertaistukiryhmätoiminta ja ehkäisevä päihdetyö. (Irti Huumeista ry 2009)

Irti Huumeista ry tarjoaa asiakkailleen erilaisia auttamisen muotoja: Valtakunnallinen Palveleva puhelin, asiakastapaamiset, tukihenkilötoiminta, ohjattu vertaistukiryhmätoiminta ja sähköpostiauttaminen. Valtakunnallinen Palveleva puhelin tarjoaa apua, tietoa ja tukea kriiseihin ja huumeisiin ja niiden käyttöön liittyvissä asioissa. Päivisin puhelimeen vastaavat Irti Huumeista ry:n työntekijät ja iltaisin koulutetut vapaaehtoistyöntekijät. (Irti Huumeista ry 3/2008)

Huumeiden käyttäjillä ja heidän läheisillään on mahdollisuus yksilö- tai perhetapaamisiin alueosaston koulutettujen vapaaehtoistyöntekijöiden kanssa. Koulutetut tukihenkilöt ovat huumeiden käyttäjien ja heidän läheistensä käytettävissä vaikeissa elämäntilanteissa, esimerkiksi käytön lopettamisessa, hoitoon motivoitumisessa, hoitoon ohjauksessa, hoidon sekä mahdollisten retkahdusten aikana ja hoidon jälkeen raittiuden ylläpitämisessä. Vertaistukiryhmissä huumeiden käyttäjien läheisillä on mahdollisuus jakaa huumeongelman herättämiä ajatuksia luottamuksellisesti samassa tilanteessa olevien henkilöiden kanssa. Sähköpostin välityksellä asiakkailla on mahdollisuus keskustella koulutettujen vapaaehtoistyöntekijöiden kanssa. (Irti Huumeista ry 3/2008)

3.1 Asiakastyö

Irti Huumeista ry:n Läheis- ja Perhetyönkeskuksen esimies Maila Toivanen määrittelee yhdeksi tavoitteeksi sähköpostiauttamisessa asiakaslähtöisyyden. Keskeistä toiminnan yhteneväisyyden ja tehdyn työn laadun kannalta on määrittää, mitä yhdistyksessä asiakaslähtöisyydellä tarkoitetaan ja sitoa määritelmä yhdistyksen eettisten periaatteiden mukaisiksi. Käsitteen määrittely edesauttaa, että tavoitteen onnistumista pystytään arvioimaan ja mahdollisesti kehittämään. Asiakkailta saatu palaute on erityisessä asemassa arvioinnin kannalta.

Asiakaslähtöisessä ajattelumallissa on kyse siitä, että tutustutaan toiseen osapuoleen ja sen tarpeisiin. Kysynnän tarpeiden selvittämisen ja huomioimisen uskotaan olevan suoraan yhteydessä menestymiseen. Lähtökohtana yrityksen omien intressien toteuttamisen sijaan on asiakkaan halu tai se mitä saattaa haluta. (Vuokko 1997, 13)

Asiakaslähtöisyydessä on keskeistä ymmärtää, etteivät kaikki asiakkaat ole samanlaisia. Kaikkea ei voi koskaan saavuttaa, minkä vuoksi on tärkeää, että käytetään erilaisia menettelyjä ja vaikutustapoja eri kohderyhmille. Asiakaslähtöisyyden tavoitteita ovat asiakassuhteen luominen, sen ylläpitäminen sekä kehittäminen. Toimiva asiakaslähtöisyys ei ole vain, että kuunnellaan asiakkaan toiveita - on huomioitava toimintaympäristö sekä mahdollinen kilpailutilanne. Jollei yrityksen tarvitse kilpailla asiakkaistaan, voi tilanne johtaa asiakaslähtöisyyden kehittämisen puutteeseen. (Vuokko 1997, 19, 23)

Asiakastyössä tapahtuvaa vuorovaikutusta voidaan hahmottaa myös dialogisuuden kautta, jolla tarkoitetaan pyrkimystä yhteisen ymmärryksen rakentumiseen ja taitoa edistää vuorovaikutuksen kulkua siihen suuntaan. Dialogisuuden tärkeänä elementtinä pidetään vastavuoroisuutta, jolloin jokaisella vuorovaikutukseen osallistujalla on mahdollisuus luoda tilannetta ja vaikuttaa tapahtuman kulkuun. Käytännön tasolla asiakastyössä dialogisuus tarkoittaa sitä, että suhde nähdään molemminpuolisen ymmärryksen rakentamisena, jossa ei edetä joko työntekijän tai asiakkaan ehdoilla, vaan molempien. Dialogisuuden syntyminen asiakastyössä kuitenkin vaatii luottamuksellisen suhteen työntekijän ja asiakkaan välillä. (Mönkkönen 2007, 86-87, 89)

Keskeistä asiakaslähtöiselle toimintatavalle on ajatus siitä, että prosessi aloitetaan kohderyhmän tarpeiden huomioimisesta. Tämä edellyttää tiedon hankkimisen asiakkaista ennen prosessin aloittamista esimerkiksi erilaisten tutkimusten kautta. Sen lisäksi, että tutkitaan kohderyhmän kiinnostuksia, annetaan heille myös tietoa organisaatiosta. Asiakkaiden kuuleminen on erityisen tärkeää organisaatioissa, joissa tapahtuu henkilökohtaisia asiakaskohtauksia. Näiden tilanteiden aikana on mahdollisuus kehittää kuulemisen ja kyselemisen herkkyyttä, mikä on tukena kohderyhmän tarpeiden ymmärtämisessä. (Vuokko 1997, 15, 17)

Organisaatioissa asiakaslähtöisyyden tulisi näkyä ja toteutua jokaisen työntekijän tekemässä työssä. On tärkeää miettiä yrityksen lähestyttävyyttä ulkopuolisen silmin. Mitä ensikontakti organisaatiostamme lupaa? Onko helppo löytää tietoa, ottaa yhteyttä tai esimerkiksi henkilö? Näiden pohdintojen jälkeen mietitään täyttääkö organisaatio käytännössä antamiaaan lupauksia ja toimiiko esimerkiksi asiakaspalvelu asiakasystävällisellä tavalla. Täyttääkö organisaatio toteutuksessaan asettamansa standardit ja tietävätkö työntekijät ne? Lopuksi on keskeistä pohtia miten organisaatiossa reagoidaan asiakkaiden toiveisiin, pyyntöihin ja palautteeseen. Ovatko asiakkaat yksilöitä ja teemmekö organisaatiossamme yhteistyötä asiakkaiden tyytyväisyyden puolesta? (Vuokko 1997, 34-35)

Ihmissuhdealojen työtehtävät koostuvat suurelta osin ihmisten erilaisista elämänongelmista, jolloin ammattilaisilta vaaditaan ongelmien ratkaisemiseksi kykyä selvittää niiden taustalla olevat ongelmat. Työntekijä saattaa osoittaa pätevyyttään selittämällä asioita, ja tätä asiakkaat yleensä myös odottavat. Asiakkaalla saattaa olla odotus, että työntekijä kykenee ratkaisemaan hänen ongelmansa ja työntekijä saattaa tiedostamattaan alkaa toimia tämän odotuksen mukaisesti. Tällöin asiakkaan oma vastuu tilanteensa ratkaisemisesta saattaa jäädä huomioimatta, tai hänelle ei anneta vastuuta asioidensa hoitamiseen. Asiantuntijakeskeisyys asiakastyössä antaa työntekijälle mahdollisuuden määritellä tilanteita, luokitella ongelmia ja päätösvallan toimenpiteistä ja työtavoista. (Mönkkönen 2007, 38)

Edellytyksinä asiakaslähtöisyydelle ovat organisaation ja sen työntekijöiden motivaatio, kyky ja mahdollisuus. Työntekijöillä tulisi olla motivaatiota toimia asiakaslähtöisesti, että asiakaslähtöisyyttä voitaisiin organisaatiossa kehittää. Jokaisen tulisi tunnistaa asiakkaan tarpeet ja tietää kuka on organisaation asiakas. Mahdollisuuksilla tarkoitetaan sitä, että organisaatio luo edellytykset siihen, että työntekijät kykenevät hyödyntämään ja kehittämään omaa motivaatiotaan ja kykyään työskennellä asiakaslähtöisesti. (Vuokko 1997, 37)

Täysin asiakaslähtöinen organisaatio syntyy kun asiakkaat tuntevat sen omakseen. Asiakkaiden sitoutuneisuuteen vaikuttaa tunne, että asiakas kokee itsensä tärkeäksi. Täten mahdollistuu myös yhteistyö asiakaskunnan kanssa ja raja organisaation ja asiakkaan välillä häviää. (Vuokko 1997, 45-46)

Sosiaali- ja terveysalojen työntekijöillä on yhdenmukainen eettinen toimintaperusta, jonka tarkoituksena on turvata asiakkaan oikeuksia vaikuttaa itseään koskevaan päätöksentekoon. Eettisten periaatteiden mukaan toimiminen saattaa kuitenkin olla tietynlaisissa tilanteissa haastavaa, ja työn edellytykset saattavat asettaa rajoja niiden toteutumiselle. Hyvin yleinen eettinen ristiriitatilanne on, että työntekijä haluaisi käyttää asiakkaan tilanteen hoitamiseen enemmän aikaa, mutta aikaresurssit estävät sen. (Mönkkönen 2007, 32)

Sähköpostiauttamista työmenetelmänä käytettäessä tulee huomioida niin toiminnalle luodut yleiset eettiset toimintaperiaatteet kuin mahdolliset sähköpostiauttamiseen tarkemmin sovelletut periaatteet, mitkä toimivat asiakastyön lähtökohtina. Eettisten periaatteiden tulisi olla sellaisia, että niiden toteutumista voidaan tarkastella käytännössä ja niiden yhteyttä omaan toimintaan. Näin ollen työntekijöiden tulisi olla asiakassuhteen lisäksi dialogissa myös oman toimintansa ja työnsä periaatteiden suhteen.

Läheis- ja Perhetyönkeskuksen eettiset periaatteet (Leskinen, Lassila, Kalamaa, & Rytkölä, 2003, 47):

- 1) Kunnioitamme kaikkien ihmisten yhdenvertaisuutta ja arvokkuutta asiakkaan taustayhteisöä, kulttuuria ja näkemystä elämästä.
 - Asiakas on itse omien ongelmiansa, asioidensa ja elämäntilanteensa paras asiantuntija.
 - Asiakkaalla on voimavaroja, taitoja ja kykyä ratkaista omat ongelmansa.
 - Yhteistyö asiakkaan kanssa on dialogista ”yhteisen sävelen etsimistä”
 - Asiakassuhteen jatkuvuutta pidetään tärkeänä.
 - Työntekijä toimii rehellisesti ja oikeudenmukaisesti, hyväksyy keskeneräisyytensä ihmisenä ja työntekijänä sekä suostuu jatkuvasti arvioimaan omaa työtapaansa, ammattitaitoaan ja oman persoonansa vaikutusta työhönsä.
 - Työntekijä ei suosittele mitään yksittäistä hoitomenetelmää, vaan tukee asiakasta hänen tekemiensä hoitolinjausten suuntaisesti.
 - Perhetyönkeskus sitoutuu kehittämään työntekijöidensä ammatillista tietoa, elinikäistä oppimista ja prosessia teorioiden sulauttamiseksi ”sydämeä tulevaan viisauteen”.
- 2) Työntekijät noudattavat ehdotonta vaitiolovelvollisuutta
 - Asiakkaasta tai asiakkuudesta Perhetyönkeskuksessa ei anneta tietoja.
 - Asiakkaasta ei kirjata tai säilytetä mitään tunnistamista edesauttavaa tietoa (esimerkiksi nimi tai osoite).

Asiakkaan tilanne on tärkeää ymmärtää oikein, että voidaan tarjota hänelle juuri hänelle ja hänen tarpeisiinsa sopivaa apua ja tukea. Asiakkaan tilanteen ymmärtämisessä voidaan käyttää hyödyksi esimerkiksi empatiakykyä ja kuuntelemista (Nyyti ry 2005, 21.) Työntekijöiden tulee tiedostaa tavat, joita he käyttävät asiakkaan kuulemisessa. Erityisesti sähköisessä auttamistyössä on tärkeää, että työntekijät osaavat ilmaista esimerkiksi empatiaa tekstin välityksellä asiakkaalle.

Läheis- ja Perhetyönkeskuksen työntekijöiden mielestä aikaresurssien puutteellisuus on ongelmana työyhteisössä. Aikaongelmat voivat vaikuttaa työntekijän tekemän työn laatuun ja näin ollen aiheuttaa stressiä ja huolta sen vuoksi, ettei voinut auttaa asiakasta haluamallaan tavalla. Ajan puutteen, ei kuitenkaan tulisi näkyä tehdyssä työssä, koska asiakas ei ole tietoinen ongelmasta, vaan odottaa, että työntekijä auttaa juuri häntä ja keskittyy juuri häneen. Työntekijöillä on oikeus saada halutessaan työnohjausta, mikä voi auttaa ajanhallinnassa työpaikalla.

Työnohjaus voi olla sisällöltään Ahosen mukaan kolmen kaltaista. 1) Asiakas- ja tapauskeskeistä, jossa tavoitteena on ratkaista ongelmia yksilötasolla. Ohjauksessa keskustellaan asiakkaan ongelmista ja pyritään ymmärtämään niitä ja häntä. 2) Työntekijäkeskeistä ja apua antavaa työnohjausta, missä keskitytään asiakaskohtamiseen, työntekijän ja asiakkaan väliseen vuorovaikutukseen. Tavoitteena on työntekijän kasvaminen niin ihmisenä kuin työntekijänäkin, vahvistaa ammatti-identiteettiä sekä löytää omalle persoonalle sopiva työtapa. 3) Kehittävä ja tutkiva työnohjaus keskittyy enemmän työhön työntekijän sijaan. Työntekijälle annetaan tilaisuus koota, tarkistaa ja kokeilla ajattelu- ja toimintamallejaan sekä tutkia omaa työorientaatiotaan. (Nyyti ry 2005, 39)

Asiakastyön ja erityisesti asiakaslähtöisyyden monimuotoisuuden vuoksi on tärkeää määritellä tarjotun palvelun linjaukset ja se, minkälaisena ne ymmärretään yhdistyksessä. Eettisten periaatteiden kautta työntekijöiden tulee tarkastella oman työskentelynsä valintoja ja liittää nämä huomiot asiakkailta saatuihin palautteisiin. Asiakkaiden palautteen huomioiminen asiakastyön kehityksessä on keskeistä ja varmistaa palvelun kehittymisen asiakkaan tarpeita vastaavaksi.

3.2 Huume- ja ennaltaehkäisevä päihdetyö

Päihdepolitiikka on jatkuvassa kehityksen tarpeessa yhteiskunnan myönteisemmän päihdekuvan vuoksi. Osittain päihdemyönteisyys johtunee siitä, ettei ihmisillä, etenkin nuorilla ole tarpeeksi oikeaa tietoa päihteiden, erityisesti huumeiden, vaikutuksesta fyysiseen, psyykkiseen ja sosiaaliseen hyvinvointiinsa. Erilaiset valistukset eivät nykyisellään tavoita tiedoillaan kaikkia, joten ammattilaiset joutuvat kehittämään työtään jatkuvasti. Tämän vuoksi on erityisen tärkeää tarjota erilaisia tapoja ja palveluita, joiden kautta ihmiset saavat tietoa ja apua.

Ihminen tasapainoilee tavallaan koko elämänsä ajan riippuvuuden ja riippumattomuuden tarpeiden välillä elämäntilanteiden muuttuessa. Ihmisen olemassa olon yhtenä vallitsevana ominaisuutena pidetään mielihyvän tavoittelua ja pyrkimystä päästä eroon mielihäpästä ja muista psyykkistä tasapainoa häiritsevistä voimakkaista tunnetiloista. Ihmisen riippuvuuskäyttäytymistä voidaan selittää esimerkiksi oppimispsykologisten teorioiden mukaisesti. Sen mukaan

ihminen oppii myönteistä ja kielteistä riippuvuus- ja riippumattomuuskäyttäytymistä positiivisen vahvistamisen avulla. (Havio, Inkinen & Partanen 2008, 40-41)

Käytännössä tämä tarkoittaa, että ihminen toistaa elämänsä aikana oppimiaan keinoja, jotka hän on kokenut toimiviksi. Teorian perusteella päihteiden käytöstä voi muodostua joillekin keino tyydyttää tiedostamattomia tarpeitaan, poistaa syyllisyyttä, huonoutta tai masennusta, tilanteissa joissa muut keinot ovat olleet riittämättömiä vaikeuksien käsittelemisessä. (Havio ym. 2008, 40-41)

Huumausaineita käyttävät henkilöt voidaan jakaa kokeilijoihin, viihdekäyttäjiin ja ongelmakäyttäjiin riippuen huumausaineiden käytön tiheydestä. Kokeilijoita ovat ihmiset, jotka ovat kokeilleen huumeita, mutta eivät ole jatkaneet aineen tai aineiden käyttöä. Viihdekäyttäjä käyttää huumausaineita vapaa-ajallaan ja virkistystarkoituksessa, mutta käy töissä tai opiskelee. Ongelmakäyttäjä- käsite viittaa riippuvuuteen, terveysongelmiin ja sosiaalisiin ongelmiin, jotka liittyvät huumausaineiden käyttöön. (Soikkeli 2002, 21-22)

Päihderiippuvuuden ilmentymisessä on olennaista se, minkälaisia merkityksiä ihminen on elämässään antanut päihteiden käytölle, ja miten keskeinen rooli niillä on yksilön elämässä. Päihderiippuvuudesta on kyse tilanteessa, jossa ihmisellä on pakonomainen tarve saada päihdettä eikä hän enää pysty hallitsemaan suhdettaan riippuvuutta aiheuttavaan päihteeseen. Riippuvuus voi ilmentyä psyykkisenä, fyysisenä ja sosiaalisena, ja näiden yhdistelminä. Fyysinen riippuvuus on kyseessä, kun elimistö on tottunut päihteeseen ja päihteiden puuttuminen aiheuttaa eriasteisia elintoimintojen häiriöitä, joista hermostovaikutukset esiintyvät vierotusoireina. Psyykkisessä riippuvuudessa päihteiden käyttäjä kokee päihteiden käytön välttämättömäksi oman hyvinvointinsa kannalta. Sosiaalinen riippuvuus ilmenee yksilön hakeutumisena sellaiseen sosiaaliseen verkostoon, jossa päihteiden käyttö on keskeisessä asemassa. (Havio ym. 2008, 42-43)

Riippuvuutta aiheuttavan käyttäytymisen alussa päihteiden vaikutuksiin liittyvillä myönteisillä vaikutuksilla on suuri merkitys. Myöhemmässä vaiheessa kielteisen riippuvuuskäyttäytymisen syntymiseen vaikuttaa kielteisten tuntemuksien välttäminen. Päihteiden käyttöä syventävät ja ylläpitävät tekijät voidaan jaotella fysiologiaan, tajuntaan ja sosiaaliseen statukseen. Fysiologialla tarkoitetaan esimerkiksi sietokyvyn kasvamista, vieroitusoireita, päihdevihjeiden laukaisemaa himoa ja elimistön rapistumista. Sosiaalisella statuksella tarkoitetaan työpaikan menettämistä, perhesuhteiden katkeamista, asunnon menettämistä ja siirtymistä päihdeongelmaisten alakulttuuriin. Tajunnalla sen sijaan tarkoitetaan tunne-elämän ongelmia, heikentynyttä itsetuntoa, ajattelutapojen vääristymistä ja kieltomekanismeja. (Havio ym. 2008, 44)

Piisin (2001, 41-42) mukaan kulttuurimme suhtautuminen huumausaineisiin ja niiden käyttöön on hyvin moniarvoinen. Arvot, ihanteet ja niiden asettamat vaatimukset voivat olla hyvinkin ristiriitaisia keskenään. Huumausaineiden käyttäjien aiheuttamat ongelmat herättävät yhteiskunnassa pelkoa ja sen myötä tarvetta suojautua niiltä. Internet on helpottanut tiedon saantia huumeisiin liittyen. Tietoa tarjoavat niin viralliset tahot, järjestöt kuin huumeiden levittämiseen ja käytön lisäämiseen tarkoitetut sivustot. Tämän vuoksi on tärkeää, että oikeaa tietoa ja apua sisältäviä sivustoja mainostetaan kohdistetusti ja mieleenpainuvasti. Internetin globaaliuden vuoksi on lähes mahdotonta poistaa sieltä kaikkea väärää ja laitonta tietoa, mikä voi antaa lukijalleen väärän kuvan lukemansa tiedon laadusta ja sen sisältämän informaation paikkansapitävyydestä.

1990-luvun jälkeen suositut huumausaineet, esimerkiksi ekstaasi ovat saaneet vahvan aseman Suomessa. 2000-luvulla erilaisten kannabistuotteiden käyttö, erityisesti hasiksen poltto, on suosittua. Huumekuolemat ovat kuitenkin tilastollisesti selvästi vähäisempiä kuin esimerkiksi alkoholikuolemat. Mediassa esitetyt ongelmakäyttäjien aiheuttamat haitat ovat kuitenkin vain näkyvin osa piilevästä ongelmasta. (Piisi 2001, 39-41)

Huumausaineita koskevissa moraalisisissa kysymyksissä keskitytään herkästi vääriin motiiveihin tuomiten mielipiteitä, näkökulmia, vaihtoehtoja ja myös tietoja erilaisten uskomusten pohjalta ilman perusteluja. Tämän lisäksi saatetaan paheksua jopa tutkimuksia niiden huumemyönteisten tulosten vuoksi. Perusteltujen vastaväitteiden sijaan paheksijat leimaavat tulosten esittäjän. (Soikkeli 2002, 73)

Kulttuurista riippuen päihteillä on erilaisia merkityksiä. Päihteiden sosiaalinen asema riippuu esimerkiksi seuraavista tekijöistä: käytön hyväksyttävyys, tuotanto ja siitä saatava hyöty ja niiden merkitys sosiaalisessa elämässä. Päihteiden erilaiseen merkitykseen vaikuttaa myös se, onko kyseessä päihteiden tuottaja- vai kuluttajamaa (Havio ym. 2008, 93.) Suomi on päihteiden kuluttajamaa, jonne suurin osa huumausaineista salakuljetetaan Viron ja Venäjän kautta.

Kansainvälisessä vertailussa Suomen huumausainepolitiikka on varsin ankaraa, etenkin huumeiden käyttäjiä kohtaan. Enemmistö suomalaisista myös tuomitsee kiivaasti niin huumeiden käytön kuin käyttäjätkin. Yhteiskunnan yhdenmukaisen huumeikielteisyyden voi tulkita ehkäisevää päihdetyötä ja valistavaa viestintää tukevaksi (Soikkeli 2002, 73.) Huumausaineisiin ja niiden käyttöön liittyy herkästi yhteiskunnassamme käyttäjän ja hänen läheisten leimaantumista. Häpeän ja leimaantumisen pelon vuoksi on tärkeää tarjota asiakkaille palveluita, joihin he voivat osallistua anonyymisti.

Kun jonkun tietyn päihteen käyttö lisääntyy, kasvaa myös tarve saada apua kyseisen päihteen aiheuttamiin ongelmiin. Tämä tietää kustannuksia yhteiskunnalle. Huumeiden saama jul-

kisuuskuva voi olla myös hyödyllistä, jos se esimerkiksi lisää hoitotyöhön käytettäviä resursseja. Liika julkisuus voi kuitenkin keskittää huomion epäoleellisiin asioihin sekä kaksoisviestintään ennaltaehkäisevässä päihdetyössä ja -kasvatuksessa. (Piisi 2001, 42, 45)

Alkoholin ja huumeiden käytön aiheuttamia haittoja on mahdollista tarkastella eri näkökulmista. Kansanterveyden ja terveydenhuollon näkökulmasta tarkasteltuna päihteiden käyttö on riskikäyttäytymistä. Työelämän päihdehaitat muodostuvat esimerkiksi poissaoloista, myöhästymisistä, sairastumisista, onnettomuuksista, tapaturmista ja henkilöstön vaihtuvuudesta. Työpaikan huonot ihmissuhteet, kireä ilmapiiri, suuri vastuu ja kiireinen työtahti lisäävät riskiä työntekijöiden päihdeongelmien syntymiseen. (Havio ym. 2008, 97)

Päihteiden käyttöön liittyvät haasteet ovat monimuotoisia yhteiskunnallisia, moraalisia ja käytännöllisiä kysymyksiä. Suomessa päihdetyössä on yhä enemmän terapeuttisia elementtejä. Työn sisältö korostaa aiempaa enemmän psykososiaalisia viitekehyksiä ja asiakkaiden vapaaehtoisuutta (Piisi 2001, 110.) Yhteiskunnallisen näkyvyyden kautta kansalaisten tietämys erilaisista järjestöistä ja auttavista tahoista kasvaa. Näin ollen hoitoon ohjautuminen ja avun hankkiminen ongelmatilanteessa on helpompaa. (Havio ym. 2008, 108-109)

Ehkäisevä päihdetyö muodostaa kokonaisuuden, jonka tavoitteena on terveyden edistäminen, turvallisuuden ja hyvinvoinnin lisääminen edistämällä päihteettömiä elämäntapoja, ehkäisemällä ja vähentämällä päihdehaittoja ja lisäämällä tietoisuutta päihdeilmiöstä. Ehkäisevä päihdetyö jaotellaan yleiseen ehkäisyyn ja riskiehkäisyyn. Yleisen ehkäisyn kohderyhmänä on koko väestö tai jokin väestöryhmä, jonka valintaperusteena ei ole päihteiden käyttö. Riskiehkäisyn kohderyhmä määrittyy todennäköisen riskin perusteella. Riskiehkäisyä on esimerkiksi puuttuminen päihteenkäyttöön, jonka ennakoidaan aiheuttavan haittoja tai ongelmakäyttöä sekä varhaista puuttumista sellaisiin riskitekijöihin, jotka ennustavat myöhempää ongelmakäyttöä. (Havio ym. 2008, 108-109)

Nykyaikana on laaja käsitys ennalta ehkäisevästä päihdetyöstä. Työtapojen ja -keinojen tulee olla erilaisia kohderyhmästä riippuen, jotta tarjottu palvelu vastaisi asiakkaan tarpeisiin. Kyseiseen tavoitteeseen päästään tukemalla paikallista päihdetyötä sekä hyödyntämällä moniammatillisen verkostoyhteistyön tarjoamia voimavaroja. Erilaisten valistajatahojen kuten järjestöjen, poliisin, opettajien ja vanhempien tulisi olla tietoisia palvelukentän laajuudesta ja hyödyntää yhteistyömahdollisuutta. (Piisi 2001, 49, 73)

Usein ajatellaan valistuksen olevan oikeanlainen tapa ratkaista huumeidenkäyttöön liittyviä ongelmia. Valistuksella ei kuitenkaan tarkoiteta samaa asiaa kuin ehkäisevällä työllä. Ehkäisevällä päihdetyöllä tarkoitetaan konkreettista tukemista ja auttamista, missä valistuksella on

oma osuutensa. Pelkästään valistuksen avulla ei kuitenkaan saavuteta tuloksia. (Soikkeli 2002, 23)

Päihdeongelmien ehkäiseminen hyvinvointia edistävillä toimilla on tehokas keino. Suomen huumausainestrategian mukaan parhaita ehkäisykeinoja huumausaineongelmiin ovat hyvinvointi- ja hoitopalvelut ja paikalliset yhteistyöverkostot (Huumausainestrategia 1997, Nuorten huumeiden...2000). Erityisesti pyrkimyksenä on tukea niitä nuoria, jotka ovat muita nuoria alttiimpia joutumaan myöhemmissä elämänvaiheissa päihdeongelmiin. Varhaisella puuttumisella ja syrjäytymisen ehkäisemisellä onkin suuri merkitys huumausainestrategiassa. Kyseisillä toimilla tarkoitetaan syrjäytymisvaarassa olevien nuorten identifioimista ja erityisten tukitoimien suuntaamista heihin. (Soikkeli 2002, 23)

Ennaltaehkäisevän päihdetyön kautta Irti Huumeista Ry:n Läheis- ja Perhetyönkeskus pyrkii vähentämään Suomessa päihteiden aiheuttamia haittoja sekä lisäämään ihmisten tietoisuutta erilaisista päihteistä. Yhdistys osallistuu aktiivisesti yhteiskunnalliseen keskusteluun ja tapahtumiin sekä ottaa kantaa ajankohtaisiin asioihin päihdekeskustelussa. Ammattilaisten ja vapaaehtoisten työntekijöiden voimin, yhdistys on saavuttanut keskeisen ja tunnetun aseman Suomen päihdetyön kentällä.

3.3 Kriisityö

Irti Huumeista ry:n Läheis- ja Perhetyönkeskuksen työntekijät tarvitsevat työssään tietämystä kriiseistä ja niiden vaikutuksista ihmiseen. Osa asiakkaiden lähettämistä sähköposteista käsittelee kriisitilannetta, johon asiakas toivoo saavansa nopean vastauksen. Kuulluksi tuleminen ja empatia helpottavat asiakkaan tilannetta, ja näiden asioiden tulisi välittyä työntekijän vastauksesta asiakkaalle. Kriisitilanteen akuutissa vaiheessa sähköpostiauttamisen palvelu ei välttämättä tarjoa asiakkaalle tarpeeksi nopeasti vastausta, joten asiakkaalla on mahdollisuus lähestyä työntekijöitä myös puhelimitse.

Kriisillä tarkoitetaan tilaa, jossa ihminen kokee psyykkistä tuskaa, tasapainottomuutta ja elämän jatkuvuuden kyseenalaistamista. Kriisitilanteen äkillisen ja järkyttävän luonteen vuoksi ihmisen aikaisemmin käyttämät ratkaisut ja toimintamallit eivät välttämättä toimi, ja näin ollen ihminen ei kykene varautumaan kriisitilanteeseen. Tämän seurauksena onkin erittäin tärkeää, että työntekijä tuntee kriisityön periaatteet ja sen, mitä ihmiselle tapahtuu kriisin aikana ja miten häntä voidaan auttaa. (Sosiaaliportti 2009)

Ennakoimaton, äkillinen ja järkyttävä tapahtuma voi aiheuttaa traumaattisen, psyykkisen kriisin. Tällaisen voivat aiheuttaa erilaiset odottamattomat ja kohtalokkaat tapahtumat, kuten läheisen päihdeongelman paljastuminen. Trauma vaikuttaa ihmisen koko elämään ja se-

koittaa normaalin arjen. Jokainen ihminen kokee traumaattisen kriisin henkilökohtaisella tavalla. Kriiseistä voidaan kuitenkin tunnistaa yhtenäisiä piirteitä, vaikka kriisin aiheuttajat ja lähtökohdat poikkeavat toisistaan. Cullbergin (1991) mukaan kriisi etenee seuraavien vaiheiden kautta: sokkivaihe, reaktiovaihe, työskentelyvaihe ja uudelleen suuntautumisen vaihe. (Heikkinen-Peltonen, Innamaa & Virta 2008, 34)

Sokkitilassa ihminen ei heti kykene käsittämään sitä, mitä on tapahtunut. Täten ihmisen mieli pyrkii torjumaan koetut tapahtumat. Ihminen ei tiedosta henkistä eikä fyysistä kiputunnetta ja ulkoiset reaktiot ovat jokaisella yksilöllisiä. Ihminen pyrkii suojautumaan traumaattisen kokemuksen aiheuttamilta tunteilta kehollisen ja psyykkisen dissosiaation eli henkisen poissaolon avulla. Dissosiaatio mahdollistaa emotionaalisen etäisyyden tapahtumaan ja se on kovin tyypillistä pitkäkestoisissa ja erittäin tuskallisissa traumaattisissa tiloissa. Kaikille sokkitilaa ei tule, toisilla se kestää muutamasta sekunnista jopa päiviin. (Heikkinen-Peltonen ym. 2008, 35-36)

Sokkivaiheen aikana auttajalta tarvitaan kriisejä koskevan tiedon lisäksi herkkyyttä ja taitoa kohdata asiakas henkilökohtaisesti ja yksilöllisesti. Ihmisen tulisi saada kokonaisvaltaista huolenpitoa kriisin alkuvaiheissa. Tässä vaiheessa ei tule vielä aloittaa yksityiskohtaista keskustelua tapahtuneesta, ellei asiakas itse niin halua. (Heikkinen-Peltonen ym. 2008, 39)

Reaktiovaiheen aikana ihminen ymmärtää, mitä on tapahtunut. Miksi kysymykset ovat kuitenkin mielessä. Yleistä on myös reagoida tunteellisesti tapahtuneeseen ja sen seurauksiin. Monet etsivät syyllisiä tapahtuneeseen ja tuntevat suurta vihaa. Reaktiovaiheelle on tyypillistä että ihminen palaa traumaan uudelleen ja uudelleen. Tämä on myös tapa työstää tapahtunutta. Vaiheen kestoa on mahdotonta arvioida, yleensä reaktiovaihe kestää viikoista muutamiin kuukausiin. Keskustelu on usein tärkeä osa reaktiovaihetta. Näin ollen asiakas yrittää löytää erilaisia hallintakeinoja omaan elämäänsä. Auttajan on oltava tietoinen psyykkisestä prosessista ja osattava suhtautua asiallisesti asiakkaan tunteen purkauksiin. Sokki- ja reaktiovaihe kuuluvat kriisin akuuttiin vaiheeseen, jolloin ihmisen täytyisi saada sekä tukea että apua. (Heikkinen-Peltonen ym. 2008, 36-37, 39-40)

Työskentelyvaiheen aikana ihminen voi jo käsitellä tapahtunutta realistisemmin ja tarkemmin. Ihmisellä on tässä vaiheessa enemmän voimavaroja jatkaa ja hallita elämäänsä, vaikka ajoittain voikin esiintyä vielä tuskallisia tunteita. Uudelleen suuntautumisen vaiheessa traumaattinen tapaus muotoutuu pikku hiljaa hyväksytty osaksi elämää. Tämä on pitkäkestoinen prosessi, jonka aikana ihminen voi kokea jopa oppineensa jotain itsestään traumaattisen kokemuksen seurauksena. (Heikkinen-Peltonen ym. 2008, 38)

Työskentelyvaiheessa asiakas tarvitsee kumppania keskusteluihin sekä ystäviensä ja läheistensä tukea. Yleisesti ammatillinen apu on tarpeen läheisten tuen rinnalla tässä vaiheessa. Auttajan tulee aina olla valppaana ohjaamaan asiakas sen hetkisen tilanteen mukaiseen hoitoon. Auttajan on myös hyvin tärkeää tiedostaa oma toimintansa sekä hallita omia reaktioitaan asiakkaan tapauksesta. Myös auttajalla on oikeus saada tukea ja apua työhönsä. (Heikkinen-Peltonen ym. 2008, 40)

Kriisitilanne vaikuttaa jokaiseen yksilöllisesti, ihminen saattaa kokea avuttomuutta, levottomuutta, hämmennystä ja jopa toimintakyvyn lamaantumista. Onnistunut toipuminen kriisitilanteesta edellyttääkin edellä kuvattujen vaiheiden läpikäymistä ja työstämistä. Kriisityöllä puolestaan tarkoitetaan lyhytkestoista, suunnitelmallista ja tavoitteellista auttamista, mikä pitää sisällään asiakastyötä, palveluohjausta ja asiakkaan kokonaisvaltaista tukemista. Työntekijältä vaaditaankin kykyä huomioida asiakkaan lähiverkosto, ymmärrystä asiakkaan yksilöllisestä tilanteesta ja taitoa rakentaa riittävä tukiverkosto asiakkaan tueksi. (Sosiaaliportti 2009)

Kriisit ovat osa ihmisen elämää ja ihmisillä on tietoa ja taitoa siitä, miten niistä on mahdollista selviytyä. Ihmisillä on kuitenkin eroja henkilökohtaisten kokemuksien, selviytymis- ja sopeutumiskeinojen välillä, joten kriisit ovat myös tärkeitä oppimis- ja kehittämistilanteita. Kriisitilanteen käsittely vaiheessa on tärkeää, että ihminen kykenee säilyttämään arkielämänsä kuuluvat rituaalit. (Helsingin yliopisto Sosweb 2009)

Työntekijältä vaaditaan asiakkaan kriisitilanteessa rauhallisuutta, selkeyttä ja asiallisuutta. Asiakas saattaa tarkkailla työntekijän turvautumismekanismeja ja merkkejä etääntymisestä. (Helsingin yliopisto Sosweb 2009) Irti Huumeista ry:n Läheis- ja Perhetyönkeskuksen työntekijöiltä vaaditaankin hienotunteista työtettä erityisesti silloin, kun asiakkaan lähettämästä viestistä heijastuu kriisitilanne. Työntekijän vastauksesta tulee välittyä asiakkaalle empatia, aito läsnäolo ja kiinnostus asiakkaan tilanteesta.

4 Sähköpostiauttaminen

Sähköpostiauttaminen on alkanut kiinnostaa auttavia tahoja vasta 2000-luvulla, joten koottua tietoa siitä on vielä vähän. Sähköpostiauttaminen on tehtäväkeskeisempää kuin puheviestintä. Kasvokkais- ja puhelinkontaktissa on yleensä tunnusteluvaihe, jonka tarkoituksena on luottamuksellisen suhteen syntyminen. Kosketus viestintäkumppaniin otetaan keskustelemalla esimerkiksi säästä ja viestintätilanteesta irrottautuminen vaatii yleensä hienovaraisuutta. Sähköpostiviestinnässä lämmittely on vähäisempää, tervehdykset suppeampia ja kohteliaisuudet harvinaisempia. Kirjoittamisessa mennään siis suoraan asiaan, joka halutaan tuoda esille. (Tchokkinen 2003, 25-26)

Sähköpostin käyttöä pidetään yhtenä tietoyhteiskunnan kansalaistaitona, jonka vaativuuden vähättely tai liioittelu ei ole tarpeen. Oikeanlaisen palvelusasenteen puuttuessa tekninen tietämys ja kirjoitustaito eivät takaa sujuvaa viestintää (Alasilta 2002, 80). Uusien erilaisten teknologisten käyttömuotojen sekä ohjelmien sulautuminen osaksi työntekijöiden työtapoja voi olla haastavaa. Tuntemattomat uudistukset työssä voidaan kokea haitaksi tai jopa esteeksi tehdylle työlle. (Salo-Laaka & Sankala 2007, 43)

Alasilta (2002, 82) kuvaa sähköpostin vahvuuksiksi sen edullisuuden ja nopeuden, mutta toisaalta se mahdollistaa turhien viestien suuren määrän. Sähköposti on helppo tapa toimia, koska se on ajasta ja paikasta riippumatonta, samaa tekstiä voi käyttää uudelleen, se on nopeasti perillä vastaanottajalla sekä viestit on helppo kääntää henkilölle, jolle se sisältönsä puolesta kuuluu.

Saapuneiden sähköpostien hallinta on myös helpompaa kuin paperiviestien. Sähköpostit on helppo järjestää kansioihin, ja kansioita on mahdollista luoda useita. Kansiointi on mahdollista esimerkiksi suorittaa lähettäjän, viestin otsikon tai jonkin muun kriteerin mukaisesti, jolloin viestit järjestäytyvät saavuttuaan oikeisiin kansioihin automaattisesti. Vanhojen sähköpostiviestien etsiminen on myös helppoa sähköpostiohjelman haku-toiminnon avulla. Sähköposti on ympäristöystävällinen tapa viestiä, koska materiaa ei siirretä ja viestien lähettämiseen kuluu vain vähän sähköä. (Järvinen 2000, 24)

Internetissä olevat palvelut mahdollistavat asiakkaiden avun hakemisen ja ongelmatilanteisiin ratkaisujen hakemisen ilman, että heidän henkilöllisyytensä paljastuisi. Sähköisesti tapahtuviin sosiaalialan palveluihin hakeutuminen voi olla asiakkaalle miellyttävämpää kuin perinteisiin kasvokkain tapahtuviin työskentelytapoihin. (Laitinen & Kemppainen 2007, 46)

4.1 Sähköpostin erityispiirteet

Sähköpostia työvälineenä käyttävien henkilöiden tulisi olla tietoisia sähköpostin erityispiirteistä. Internetin kautta työskennellessä on huomioitava erilaiset tietoturvariskit, kuten sähköpostien väärinkäytökset. Sähköpostin sisällön turvallisuuden kannalta on tärkeää, että käyttäjällä on riittävät tekniset taidot ja tiedot käytettävästä sähköpostipalvelusta eikä toimi ennakkoluulottomasti Internetissä.

Järvisen (2000, 121) mukaan sähköpostin käyttöön liittyvät uhkakuvat ovat lähinnä psykologisia, eli teknologian nopea kehitys aiheuttaa hämmennystä tavallisessa sähköpostin käyttäjässä. Uuden viestintämuodon omaksuminen osaksi työskentelyä on pitkä prosessi, koska vanha ja tuttu menetelmä tuntuu aluksi turvallisimmalta vaihtoehdolta.

Sähköposti, kuten ei mikään olemassa olevista viestintämuodoista, ole täysin luotettava menetelmä. Sähköpostin luotettavuuteen liittyvät kysymykset käsittelevät yleensä viestin perille menoa, viestin päätymistä väärälle vastaanottajalle, viestien häviämistä, ulkopuolisen tahon mahdollisuutta lukea viestejä, sähköpostin lähettäjänimen väärentämiseen, mahdollisuuteen jäljittää sähköpostin oikea lähettäjä ja siihen milloin poistettu viesti on kokonaan poistettu. (Järvinen 2000, 122-125)

Mediassa esillä ollut sähköpostisalaisuuden haavoittuvuus on toiminut suosituksena sille, että henkilökohtaiset asiat hoidettaisiin henkilökohtaisen sähköpostin kautta. Toisin kuin esimerkiksi puhelusta, sähköpostista jää aina dokumentti, jota saattaa tarvita vielä myöhemmin (Alasilta 2000, 82, 96). Suomen laki kieltää toiselle osoitettujen suljettujen viestien avaamisen myös viestin ollessa sähköinen. Suljetun viestin merkitys on kuitenkin epäselvä ja se, voidaanko salaamatonta sähköpostiviestiä rinnastaa sellaiseen. (Järvinen 1996, 190)

Verkkotekstien lukeminen on noin 25 % hitaampaa kuin vastaavan tekstin lukeminen paperilta. Näin ollen sähköpostiviestien vastauksien tulisi olla jopa puolet lyhyempiä, kuin mitä ne olisivat paperilla. Tekstin on oltava niin kiinnostavaa kuin tehokastakin, kappaleiden lyhyitä ja selkeitä (Luukkonen 2004, 19-20.) Viestintämuotona sähköposti on vielä kovin uusi, joten sille tunnusomaista kirjoitustapaa ei ole vielä muodostunut. (Alasilta 2002, 91)

Sähköpostiin vastattaessa on huomioitava, että viestin vastaanottaja haluaa tietää uusimman tiedon, kannanoton tai vastauksen heti. Näin ollen viestin tärkein osa on syytä kohdistaa viestin alkuun. Sähköposteissa rivien välitkin ovat täynnä merkityksiä. Viestin vastaanottajan tulkinta viestistä saattaa poiketa paljonkin lähettäjän ajatuksesta. Myös muutkin tekijät, kuten se mihin aikaan viestiin vastataan, antaa saadusta viestistä tietyn kuvan vastaanottajan mielessä. (Alasilta 2000, 108, 111)

Mahdollisten väärinymmärrysten syntyminen sähköpostissa on todennäköisempää kuin puhelimessa tai kasvojen keskusteltaessa. Keskeistä hyvässä viestinnässä on asiakkuusajattelu, jolla tarkoitetaan ymmärrystä siitä, millainen vaikutus kirjoitetulla vastauksella on asiakkaan elämään juuri tällä hetkellä. (Alasilta 2002, 80, 83)

Kirjoittamisprosessin perustyövaiheet ovat suunnittelu, luonnostelu ja viimeistely. Suunnitteluvaihe on tärkeä niin viestin lähettäjän kuin vastaanottajankin kannalta. Suunnitteluvaiheessa tehdyt valinnat ja päätökset ohjaavat kirjoittajaa pysymään oikeassa aiheessa ja nopeuttaa näin seuraavia työvaiheita. Suunnitteluvaihe on hyvä jakaa kolmeen osaan: valmistautumiseen, asiasisällön ideointiin ja jäsenyyksen sekä esittämisyjärjestyksen laadintaan. (Luukkonen 2004, 160-162)

Luonnos on syytä kirjoittaa kappale kappaleelta ja jakso jaksolta. Jokaisessa kappaleessa on hyvä käsitellä vain yhtä pääasiaa tai asiakokonaisuutta. Kappaleiden jako kertoo lukijalle, mitkä asiat kuuluvat yhteen. Viimeistelyvaiheessa on syytä lukea lähetetyksi aiottu viesti läpi muutamaan kertaan. Tarkasta viestistä, että teksti vastaa tarkoitustaan, onko jotain liikaa tai puuttuuko jotain, varmista että teksti on ymmärrettävää, selkeää ja sävyiltään oikeanlainen. Lopuksi käy läpi vielä viestin oikeinkirjoitus ja hio teksti lopulliseen muotoonsa. (Luukkonen 2004, 197, 200)

Sähköpostiviestien ei täydy aina olla tiukasti asiallisia. Persoonallisen otteen kautta voidaan päinvastoin osoittaa myös henkilökohtaista huomaavaisuutta sekä aitoa välittämistä. Sähköpostiviestissä henkinen läsnäolo ei riipu paikasta tai ajasta. Läsnäolo pitäisi pystyä havaitsemaan jo otsikosta tai viestin ensimmäisiltä riveiltä. Niiden perusteella vastaanottajan tulisi tietää onko viestin lähettäjän tarkoituksena esimerkiksi kysyä, vastata tai vaikkapa pyytää jotakin. (Alasilta 2000, 114-115)

Internetin kehittyminen on mahdollistanut verkkorikosten tapahtumisen. Verkossa tapahtuvan virtuaalisiin bitteihin perustuvan toiminnan vuoksi on rikollisen toiminnan todistaminen ongelmallista. Tietokoneiden lokitiedot ovat merkittävimpiä todistusmateriaaleja. Näihin tallentuvat tiedot palvelun käytöstä, mutta niiden sisältö on helppo väärentää, jolloin sen todistusarvo heikkenee. Verkon käyttäjät voidaan tunnistaa vain heidän käyttämistään nimistä ja verkko-osoitteista, jotka ovat myös helppoja väärentää. (Järvinen 1996, 149-150)

Jatkuvasti kehittyvän uuden teknologian tuoma ilmiö on erilaiset tietokonevirukset, joihin on vaikea soveltaa lakeja. Tämän vuoksi viruksien kirjoittamiseen ja levittämiseen liittyvät säädökset poikkeavat paljon eri maissa. Internet ympäristönä tarjoaa virusten tekijöille paljon mahdollisuuksia virusten levittämiseen. Muutamassa tunnissa virus voi levitä kaikkialla maailmaan. Käyttäjät luottavat siihen, että heidän asentamansa ja päivittämänsä virustorjuntaohjelmat suojelevat konetta viruksilta. Torjuntaohjelmat tehoavat yleensä kuitenkin vain ohjelman tuntemiin viruksiin. (Järvinen 1996, 150, 153)

Virusvaara on kuitenkin todellisuudessa hyvin pieni, koska palvelimissa olevat tiedostot tarkistetaan usein etsintäohjelmilla. Viruksen löytyessä, tieto kulkee nopeasti verkon välityksellä ja vahingoittuneet tiedostot poistetaan välittömästi levityksestä. Täten Internetissä olevat tiedostopalvelimet ovat tavallisesti turvallisia. (Järvinen 1996, 153)

4.2 Sähköposti työvälineenä

Sähköpostin laajasta viestintäverkostosta johtuen sähköpostin suuri määrä koetaan helposti rasitteena, koska sen läpikäynti on aikaa vievää. Sähköposti on hyvä väline vuorovaikutussuhteen luomiseen auttamistahojen kanssa, koska asiakkaalla on mahdollisuus kirjoittaa viesti itselleen sopivana ajankohtana sekä mahdollisuus muokata viestiä ennen sen lähettämistä. Auttajataholla on myös mahdollisuus jäsentää ja pohtia viestin sisältöä ennen lopullista vastaamista. Viestien tallentaminen helpottaa asiakkaiden viesteihin palaamista, jos asiakassuhde kestää pitkään, sekä viestien sisällön tarkentaminen mahdollistuu. (Sivunen 2007, 127-129)

Sähköpostin avulla tavoitetaan ihmisiä, jotka muuten saattaisivat jäädä avun saannin ulkopuolelle. Sähköpostipalvelut tarjoavat asiakkaille yhteydenoton mahdollisuuden ajasta riippumatta ja ovat auttamistyössä yleistynyt ja uusi auttamisen muoto, joten ne saattavat herättää ennakkoluuloja ja vastustusta. Tämän vuoksi palvelun työntekijöiden motivointi ja riittävä koulutus työhön koetaan tärkeäksi. Koulutusta tarvitsevat myös auttamistyön ammattilaiset, koska sähköposti kommunikaation välineenä eroaa muun auttamistyön ajattelu- ja toimintatavoista. (Tchokkinen 2003, 8, 24)

Ammattityönä toteutettavassa sähköpostiauttamisessa on työyhteisössä koettu tärkeäksi sopimukset, jotka määrittelevät palvelumuodon käytännön toiminnan, kuten vastaajien ajankäytön ja atk-resurssit. Luottamuksellisuutta koskevien päätösten selkeys ja näkyvyys on myös tärkeä asia auttamiskontaktien turvaamiseksi. Vastaamistilanteeseen liittyvät konkreettiset puitteet vaativat myös huomiota. Työntekijä tarvitsee auttamiseen tarvittavat tietolähteet, riittävästi aikaa ja rauhallisen tilan, jotta vastausprosessiin keskittyminen edistyisi häiriöittä. (Tchokkinen 2003, 24)

Sähköpostiauttamisen parissa työskentelevät työntekijät tarvitsevat tuki- ja konsultaatiojärjestelmiä jaksakseen työssään. Työnohjauksen avulla työntekijöillä on mahdollisuus käsitellä kokemuksiaan ja se palvelee osaltaan myös työn laadun ylläpitoa ja kehittämistä ja muistuttaa auttajia työn periaatteista. Työn yksinäisyyden vuoksi auttajat kokevat työnohjauksen lisäksi myös muut tilaisuudet keskustella ja jakaa kokemuksia muiden työntekijöiden ja palvelun koordinoijan kanssa. (Tchokkinen 2003, 25)

Netiketin avulla määritellään miten viestialueille tulee kirjoittaa, miten sähköpostia käytetään ja se määrittelee myös rajat hyväksyttävälle kaupalliselle toiminnalle. Netiketti on kehittynyt aikanaan yliopistoissa, jotta jokaiselle verkon käyttäjälle mahdollistuisi toimiva ja mielekäs toimintatapa Internetissä. Nämä ohjeet toimivat vain suosituksena, koska sääntöjen rikkojan rankaiseminen on mahdotonta eivätkä kaikki ole välttämättä tietoisia Netiketin olemassa olost. (Järvinen 1996, 142)

Sähköpostiauttaminen saattaa aiheuttaa työntekijässä turhautumisen ja epävarmuuden tunteita, koska viesteissä saatetaan käsitellä raskaita aiheita, vastavuoroinen kontakti puuttuu eikä vastausviestistä välttämättä saada palautetta. Sähköpostiviestien vaihteleva määrä saattaa myös aiheuttaa työntekijässä monenlaisia tuntemuksia. (Tchokkinen 2003, 25)

Ammattityönä toteutettavassa sähköpostiauttamisessa on työyhteisössä koettu tärkeäksi sopimukset, jotka määrittelevät palvelumuodon käytännön toiminnan, kuten vastaajien ajankäytön ja atk-resurssit. Luottamuksellisuutta koskevien päätösten selkeys ja näkyvyys ovat myös tärkeitä asioita auttamiskontaktien turvaamisessa. Vastaamistilanteeseen liittyvät konkreettiset puitteet vaativat myös huomiota. Työntekijä tarvitsee auttamiseen tarvittavat tietolähteet, riittävästi aikaa ja rauhallisen tilan, jotta vastausprosessiin keskittyminen edistyisi häiriöittä. (Tchokkinen 2003, 24)

Sähköpostin kautta saatetaan välttää ikäviltä tuntuvien asioiden käsittely, mutta joskus sähköposti luo mahdollisuuden hankalasta aiheesta keskusteluun, joka muuten saattaisi jäädä kokonaan käsittelemättä. Avattuun sähköpostiviestiin tulisi aina reagoida jollakin tavalla, esimerkiksi vastaamalla, arkistoimalla tai poistamalla. (Alasilta 2000, 90, 108)

Sähköpostin kautta syntyy elävää vuorovaikutusta jos tekniikka toimii ja sitä osataan käyttää, ihmiset ovat avoimia toistensa kohtaamiselle ja työpaikalla ymmärretään, että sähköposti on tiivis osa palvelukonseptia. Sähköposteista tulee merkittävä työväline vain jos viesteihin vastataan. Näin syntyy vuorovaikutusta. (Alasilta 2000, 127)

4.3 Läheis- ja Perhetyönkeskuksen toimintamuotoja

Irti Huumeista ry:n Läheis- ja Perhetyönkeskus on perustettu vuonna 2002, jonka tarkoituksena on tarjota koko perheen huomioon ottavaa hoitotyötä. Läheis- ja Perhetyönkeskuksen työntekijöillä on perheterapeutin koulutus ja asiakastyön perustana toimivat säännölliset yksilö- ja ryhmätyönohjaukset sekä hoitotyön eettiset toimintaohjeet. Hoitotyössä perhettä tavataan 1-5 kertaa, joiden aikana pyritään hahmottamaan kokonaistilannetta ja tarjota emotionaalista tukea ja tietoa kriisin vaiheista, suruprosessista ja huumausaineista. (Leskinen ym. 2003, 6, 43)

Huumeiden käyttö vaikuttaa merkittävästi myös huumeiden käyttäjien läheisiin. Yhdistyksessä haluttiin tehdä laadukasta työtä perheiden hyväksi, missä yhdistyvät niin kokemuksellisuus kuin ammatillisuuskin. Työmenetelmäksi valikoitui perhekeskeinen lähestymistapa, jonka tavoitteena on tuoda julki huumeiden merkitystä ja vaikutusta myös yhteiskunnassa. (Toivanen 2009)

Opinnäytetyön yhteistyökumppani Irti Huumeista ry:n Läheis- ja Perhetyönkeskus tarjoaa huumeiden käyttäjille tilannearvioita, tukea huumeiden käytön lopettamiseen, tukea toipumisen eri vaiheissa, hoitoon valmennusta ja jälkikuntoutusta. Huumeiden käyttäjien läheisille Läheis- ja Perhetyönkeskus tarjoaa tilannearvioita, kriisityötä, verkostotyötä, perheterapiaa ja suljettuja vertaistukiryhmiä. (Perhetyönkeskus 2/2008)

Läheis- ja Perhetyönkeskuksen tärkeää toimintaa on vapaaehtoistoiminnan tukeminen: vapaaehtoisten kouluttaminen ja vapaaehtoistyön tarjoaminen esimerkiksi erilaisissa projekteissa. Nykypäivänä verkostotyö on tärkeää. Irti Huumeista ry:n verkostoa ovat esimerkiksi lomakotiliitto, erilaiset päihdejärjestöt, perhetyötä tekevät järjestöt ja nyt uutena esimerkiksi auto-koulu. Verkostointi tuo asioihin uusia näkökulmia ja toiminta on vahvempaa yhdessä. (Toivanen 2009)

Kaikki palvelut ovat asiakkaille ilmaisia ja hoitopolkuna sitoutetaan läheiset mukaan päihdekuntoutukseen. Asiakasryhmille tarjotaan omia ryhmiä, esimerkiksi syksyllä 2009 uutena aloitetaan miestenryhmä. Tulevaisuuden visioina on erilaisia yhteistyötoiveita ja koulutuksia. Asiakastyöstä pidetään jatkossakin kiinni, sillä on todettu, ettei muualta saa tämän kaltaista apua. Pyrkimyksenä on saada enemmän vapaaehtoisia ammattilaisten työpareiksi. (Toivanen 2009)

Sähköpostiauttaminen koetaan Irti Huumeista ry:ssä puhelinauttamisen rinnalla tärkeänä auttamismuotona. Internet mahdollistaa monipuolisten auttamismenetelmien tarjoamisen, jonka vuoksi niiden kehittäminen paremmin asiakkaiden tarpeita vastaaviksi on tärkeää. Tämän päivän tärkeä auttamismuoto on sähköpostiauttaminen, joka on hyvä mahdollisuus saavuttaa enemmän asiakkaita. Työskentelyote Läheis- ja Perhetyönkeskuksessa on nopea ja asiakaslähäinen. (Toivanen 2009)

Irti Huumeista ry:n Helsingin alueen vapaaehtoistoiminnan koordinaattori Reponen on vastuussa puhelin- ja sähköpostiauttamiseen järjestettävästä koulutuksesta vapaaehtoistyöntekijöille. Irti Huumeista ry on sitoutunut noudattamaan sähköpostiauttamiseen liittyvässä koulutuksessa puhelinauttamisen toimintaperiaatteita. Sähköpostiauttamiselle ei ole omaa koulutusta, vaan se on osa vapaaehtoisten puhelinpäivystys koulutusta.

Reponen (2009) mukaan osa nykyisen koulutuksen käyneistä vapaaehtoisista kokee sähköpostiauttamisen haasteelliseksi ja hieman pelottavaksi tavaksi auttaa. Tämä johtunee suurelta osin siitä, ettei sähköpostiauttamiselle ole yhdistyksessä luotu yhtenäisiä toimintaperiaatteita ja -tapoja. Ohjeistuksen tarjoama malli sähköpostiviesteihin vastaamisen prosessin tueksi saattaa lieventää uuteen auttamismuotoon liittyvää pelkoa ja epävarmuutta omasta toiminnasta.

Irti Huumeista ry:n Läheis- ja Perhetyönkeskukseen tulee sähköpostitse paljon yhteydenottoja muun muassa siitä, miten erilaiset huumausaineet vaikuttavat ja kuinka kauan ne näkyvät esimerkiksi huumausainetesteissä. Tämän kaltaisissa yhteydenotoissa tulee huomioida oikeanlainen tapa keskustella huumeista ja niiden vaikutuksista, pyrkimyksenä ehkäistä kyseisen henkilön päihteidenkäytön jatkuvuus. Työntekijä tarvitsee tietoa siitä, miten huumeista tulisi puhua ja miten ehkäisevää päihdetyötä pystytään tekemään asiakkaan oikeuksia kunnioittaen.

5 Aineiston analyysi

Opinnäytetyön tiedonkeruu toteutettiin avoimen kyselylomakkeen ja Läheis- ja Perhetyönkeskuksen sähköpostiauttamisen palveluun lähetettyjen kahden koeviestin avulla. Avoimella Kyselylomakkeella kartoitettiin sähköpostiauttamista tekevien Läheis- ja Perhetyönkeskuksen työntekijöiden tarpeita, toiveita ja odotuksia ohjeistusta kohtaan. Avoin kyselylomake koostui kahdesta osasta: 1. Perustietojen täyttäminen. 2. Viikon ajan täytettävä osio, jossa tarkkailaan sähköpostiauttamista. Saadut kvalitatiiviset aineistot analysoidaan sisällön erittelyä käyttäen sekä hyödyntäen pohdinnoissa opiskelijoiden aiempaa tietoa aiheesta ja teoreettisesta viitekehyksestä hankittua tietoa.

5.1 Avoin kyselylomake Läheis- ja Perhetyönkeskuksen työntekijöille

Avoimet kyselylomakkeet toimitettiin Läheis- ja Perhetyönkeskuksen työntekijöille toukokuussa 2009. Ajankohta lomakkeiden täyttämiseen ja niiden hakemiseen oli sovittu ohjaavan työntekijän Maila Toivasen kanssa siten, että työntekijöiden kesälomat eivät vaikuttaisi lomakkeen täyttämiseen. Läheis- ja Perhetyönkeskuksen työyhteisön koostuessa vain kolmesta työntekijästä, on opinnäytetyön kannalta erityisen tärkeää saada jokaiselta työntekijältä kattavasti täytetty kyselylomake. Puutteelliset vastaukset viestivät sitoutumattomuudesta tai henkilökohtaisen motivaation alhaisesta tasosta kyseisen auttamismuodon kehittämistä kohtaan.

Avoimessa kyselylomakkeessa kartoitettiin SWOT-analyysiä soveltaen sähköpostiauttamisen tämänhetkiseen tilanteeseen liittyviä kokemuksia ja näkemyksiä sekä tulevaisuuteen liittyviä unelmia ja uhkia. Saatujen vastauksien perusteella tulevaisuuteen liittyvien unelmien nimeäminen oli haasteellista ja uhkien pohtiminen unelmien kautta ei toteutunut. Sen sijaan vastauksissa uhkia pohdittiin nykyhetken tilanteen kautta.

Avoimen kyselylomakkeen (Liite 5) perustieto-osion kahden ensimmäisen kysymyksen tarkoituksena on hahmottaa työntekijöiden nykyisen työn sisältö sekä aiempi mahdollinen koulutus sähköpostiauttamisesta. Vastauksissa sähköpostiauttamisen koulutuksesta mainittiin muun

muassa Irti Huumeista ry:n oma koulutus, pääkaupunkiseudun auttavien puhelimien koulutus ja Nyyti ry:n järjestämää. Koulutuksen sisältöä kukaan vastaajista ei tarkemmin kuvannut.

Kolmannessa kysymyksessä kartoitetaan työntekijöiden näkemyksiä sähköpostista työvälineenä ja minkälainen rooli sillä on auttamistyössä. Sähköpostiauttamista pidetään tärkeänä nykyajan auttamismuotona erityisesti asiakassuhteen alkuvaiheessa. Sähköpostin koetaan tarjoavan asiakkaalle anonyymiteetin, jonka avulla asiakas voi lähestyä työntekijää arallakin aiheella.

Seuraavissa kysymyksissä tiedusteltiin työntekijöiden mielipiteitä sähköpostiauttamiseen liittyvistä unelmista ja uhista. Vastauksissa oli havaittavissa myös vaikeuksia määritellä odotuksia luotavaan ohjeistukseen. Tämä voi olla suoraan verrannollinen työntekijöiden käsitykseen sähköpostiauttamisesta työvälineenä. Ohjeistuksen toivottiin määrittävän ainoastaan yhteisiä kriteerejä toiminnalle.

Viikon ajan täytettävässä osiossa oli tarkoituksena kartoittaa syitä, miksi asiakkaat ovat ottaneet yhteyttä sähköpostipalveluun ja keitä he ovat, päihteiden käyttäjiä vai läheisiä. Kerätyn tiedon avulla pyrimme selvittämään työntekijöiden tarvetta ohjeistuksen sisällön suhteen. Tunnetilakartoituksen kautta oli pyrkimys tarkastella toistuuko jonkin tietty tunnetila jatkuvasti tietäntyyllisissä yhteydenotoissa, mikä olisi merkki siitä, että kyseisen kaltaisille tilanteille kaivattaisiin ohjeistuksen tukea. Työntekijöiden oli haasteellista tarkastella omaa tunnetilaansa, eikä näin ollen vastauksissa esiintynyt mitään tiettyä hallitsevaa tunnetilaa.

Suunnitellun aikataulun mukaisesti kyselyyn vastanneista työntekijöistä kaksi palautti avoimen kyselylomakkeen aikataulun mukaisesti kesäkuussa 2009 ja viimeisen kyselylomakkeen saimme vasta syyskuussa 2009. Työntekijät olivat vastanneet kysymyksiin hyvin eritasoisesti ja osaan kysymyksistä oli jätetty vastaamatta. Vastauksista ilmeni, että suurin osa työntekijöistä kokee suurimmaksi esteeksi toimivammalle sähköpostiauttamiselle työntekijäresurssien ja ajan puutteen, mihin ei ohjeistuksen kautta pystytä suoraan vaikuttamaan.

Avoimen kyselylomakkeen vastauksista ei ilmennyt selkeitä linjauksia ohjeistuksen sisällön suhteen, jonka seurauksena sovimme Läheis- ja Perhetyönkeskuksen esimiehen Maila Toivasen kanssa, että voimme lähettää sähköpostipalveluun testiviestit, joissa kuvaamme kuvitellun case-tapauksen. Testiviestien avulla halusimme selvittää, miten työntekijät konkreettisesti vastaavat saapuneisiin viesteihin ja kauan vastauksen saaminen keskimäärin kestää.

5.2 Testiviestit sähköpostiauttamispalveluun

Puutteellisten vastausten johdosta koimme tärkeäksi hankkia lisäaineistoa opinnäytetyöhöme, jotta toteuttamamme ohjeistus vastaisi mahdollisimman hyvin Läheis- ja Perhetyönkeskuksen työntekijöiden tarpeita. Tämän vuoksi kokeilimme heidän tarjoamaansa sähköpostiauttamisen palvelua keksimällä fiktiiviset asiakasviestit ja lähetimme ne Irti Huumeista ry:n Internet-sivuston kautta Läheis- ja Perhetyönkeskukseen. Tarkoituksena saatujen vastausten kautta, oli saada kokonaisvaltainen käsitys tarjotun palvelun nykyisestä tilasta, mahdollisista vahvuuksista ja heikkouksista.

Testiviestejä lähetettiin kolme kappaletta ja ne osoitettiin henkilökohtaisesti tietyille työntekijöille. Ensimmäiseen viestiin saimme vastauksen muutamassa päivässä, seuraavaan viestiin emme koskaan saaneet vastausta ja viimeiseen viestiin vastaus tuli noin viikon kuluessa. Vastausajoissa ilmeni hajanaisuutta, mikä saattaa vaikuttaa asiakkaan kuvaan tarjotusta palvelusta ja työntekijöiden ammattitaidosta ja kiinnostuksesta asiakasta kohtaan. Kyseisen ongelman ratkaisemisessa voisi olla apuna esimerkiksi automaattinen vastaus asiakkaan lähettämään viestiin, josta ilmenee esimerkiksi ” Kiitos yhteydenotosta. Vastaamme viestiisi viimeistään viikon sisällä. Jos sinulla on kiireistä asiaa, voit ottaa yhteyttä puhelimitse ”.

Aikaisemmin hankitun etäauttamista koskevan koulutuksen, tiedon ja osaamisen pohjalta koeviestien vastausten rakenne vaikuttaa sekavalta ja epäammattimaiselta. Vastauksen kirjoittanut työntekijä ei myöskään tehnyt tarkentavia kysymyksiä ”asiakkaan” viestiin, ja näin ollen varmistanut asiakassuhteen jatkuvuuden ja palveluohjauksen toteutumisen. Hyvin kirjoitetussa vastauksessa tulisi peilata asiakkaan kirjoittamaan viestiin, jotta asiakas kokisi tulleen kuulluksi. Viestin sisältämiin keskeisiin kysymyksiin tulisi antaa vastaus tai tunnustaa oman auttamisen rajallisuus.

Asiakaslähtöisyys ja palveluohjaus on määritetty sähköpostiauttamisen palvelun tavoitteeksi, joten sen johdosta työntekijän tulisi tiedustella asiakkaan halukkuutta avun hakemiseen ja tarjota hänelle vaihtoehtoja. Irti Huumeista ry:n Internet-sivuilla on esimerkiksi kattava lista eri auttavista tahoista, joihin työntekijän olisi helppo ohjata asiakas tutustumaan.

Liitteenä 2 on testiviesti, jonka vastausta käsittelemme seuraavaksi lainauksien kautta.

”Hei, Sinun on varmasti hyvä miettiä mitä myös itse haluat?”

Viestin alussa tulisi huomioida se, että asiakas on ottanut ensimmäisen askeleen avun hankkimisessa ja haluaa jakaa ongelmansa ja kysymyksensä työntekijän kanssa. Esimerkiksi viestin voi aloittaa kiittämällä yhteydenotosta ja näin ollen välittää asiakkaalle kuulluksi tuleminen

tunteen. Kyseisen viestin aloituksesta välity kuulluksi tuleminen tai empatia. Sen sijaan asiakas voi tuntea välinpitämättömyyden tunteita, koska työntekijän ensimmäinen kommentti asiakkaan tilanteeseen on kysymyksen muodossa.

"Se että aikuista ei voi muuttaa jos hänellä itsellään ei ole halua . Varmasti olet kysynyt häneltä että miksi hän käyttää lääkkeitä ja alkoholia?"

Vastauksen kirjoittamisessa tulisi kiinnittää huomiota lauserakenteisiin ja oikeinkirjoitukseen sekä käydä vuoropuhelua asiakkaan lähettämän viestin ja työntekijän vastauksen välillä. Asiakkaan ottaessa yhteyttä Läheis- ja Perhetyönkeskukseen Internet-sivustolla olevan sähköisen yhteydenottolomakkeen kautta, ei asiakkaalle automaattisesti jää kopiota lähetetystä viestistä. Näin ollen voi olla, ettei asiakas muista kaikkea kirjoittamaansa, ja ellei työntekijä peilaa asiakkaan viestiin vastauksessaan, voi vastauksen kokonaiskuvasta tulla asiakkaalle rikkonainen ja epäselvä.

"Se että miten tukisi tai olisi riippuu varmasti sinusta että miten kauan sinä jaksat.

Oletko valmis rahoittamaan hän päihteiden käytön esimerkiksi .Onko siihen mahdollista tehdä uusia rajoja ?"

Testiviestissä kerrottiin selkeästi "asiakkaan" omien voimien rajallisuudesta ja voimattomuudesta tilanteesta johtuen. Vastauksessa pitäisi tarkistaa asiakkaan sosiaalisen verkoston laajuus ja kuten koeviestissä ilmeni, asiakkaan pelko mennä kotiin, tulisi huomioida onko asiakkaalla vaihtoehtoisia paikkoja, jonne hän voisi mennä, jos kotona sattuisi jotain. Työntekijän tulisi tarjota asiakkaalle toimintavaihtoehtoja, eikä vain kehottaa "asiakasta" pohtimaan itse ongelmiaan.

Liitteenä 4 on testiviesti, johon emme koskaan saaneet vastausta ja liitteenä 3 on testiviesti, jonka vastausta käsittelemme seuraavaksi lainauksien kautta.

" Hei!

Kiitokset viestistäsi ja yhteydenotosta. Pahoittelen, että vastaus viestiisi tulee näin myöhässä. "

Asiakkaan kiittäminen yhteydenotosta on hyvin tärkeää ja se välittää asiakkaalle kuvan, että työntekijä on aidosti kiinnostunut asiakkaan tilanteesta. Vastauksen saamisen kestettyä lähes

viikon on tärkeää, että työntekijä huomioi tämän viivästyksen vastaamisessa. Kyseisen case-tapauksen kohdalla saatu vastaus tuli kuitenkin liian myöhään.

" Kyseessä ilmeisemmin kannabiksen käyttö? Kannabis on rasvaliukoinen aine ja kannabis saattaa näkyä virtsasta otetussa näytteessä vielä kuukaudenkin kuluttua käytöstä. "

On tärkeää, ettei työntekijä tee omia johtopäätöksiä lähetetystä viestistä, vaan sen sijaan kysymysten kautta tarkentaa, onko ymmärtänyt asian oikein. Vastauksessa on hyvin sisällytetty faktatietoa asiakkaan kysymykseen liittyvästä aihepiiristä. Työntekijä teki oikein, ettei ottanut kantaa asiakkaan kysymyksiin omien mielipiteidensä pohjalta, mutta olisi ollut huomaavaista, että työntekijä olisi jollain tavalla huomioinut asiakkaan viestin kokonaissisällön. Työntekijä olisi voinut esimerkiksi kirjoittaa, ettei voi ottaa kantaa siihen, pitäisikö asiakkaan jäädä pois töistä mahdollisten huumetestien vuoksi.

" Kannabiksen käyttö voi aiheuttaa riippuvuutta ja sen käyttäminen sekä hallussapito on laitonta. Yhteistyöterveisin. "

Yhdistyksen kannan huumeisiin ja niiden käyttöön on hyvä tuoda julki asiakkaalle kuitenkin asiakkaan toimintaa syylistämättä. Sähköpostiauttamisen palvelun tavoitteena ovat palveluohjaus ja asiakaslähtöisyys. Näiden tavoitteiden toteutumista viestissä olisi voinut lisätä esimerkiksi kartoittamalla asiakkaan kokonaistilannetta ja tarjoamalla asiakkaalle mahdollisuutta lisätiedon hankkimiseen työntekijän antamien Internet-linkkien kautta. Työntekijän lähettämän vastauksen lopussa olevan "yhteistyöterveisin" antaa vaikutelman ammatillisesta yhteistyöstä, mitä asiakkaan ja työntekijän suhde harvoin on. Täten viestin olisi voinut mielummin lopettaa esimerkiksi yhteenvetoon tai jatkoyhteydenpitokehotukseen.

Testiviesteihin saatujen vastausten perusteella vaikuttaa siltä, että erityisesti viesteihin vastaamiseen tarvittaisiin ohjeistusta ja yhteisiä laatukriteereitä. Vastauksista ilmenee, ettei työntekijöillä ole yhteisiä linjauksia vastausmuotoihin. Tämän vuoksi koimme viesteihin vastaamisen tärkeimmäksi kehityskohteeksi sähköpostiauttamisessa ja näin ollen keskityimme ohjeistuksen sisällössä ainoastaan viesteihin vastaamiseen.

6 Ohjeen rakenne ja luonne

Ohjeet ovat osa jokaisen arkipäivää, joten jokaisella on käsitys siitä, minkälainen on hyvä ja informatiivinen ohje. Hyvän ohjeen kriteereinä pidetään yleensä sen selkeyttä, tiiviyyttä, havainnollisuutta ja se välittää lukijalle sen tiedon, miksi ohje on kirjoitettu. Lukijalle ohjeen jättämään mielikuvaan vaikuttaa se, minkälaiset taustatiedot ja -oletukset lukijalla on aiheesta. Ohjeen tulee kertoa lukijalleen jotain uutta aiheesta sen sijaan, että toistetaan itseltään selviä faktoja.

Kohderyhmän tarkka määrittely on tärkeää ennen aineiston tuottamista. Parhaimpaan lopputulokseen päädytään kun selvitetään kohderyhmältä itseltään, minkälainen tieto heitä hyödyttää eniten. Materiaalin esitestaaminen kohderyhmällä on suositeltavaa, jotta heidän tarpeet ja näkemykset selventyisivät tarkasti (Parkkunen, Vertio & Koskinen- Ollonqvist 2001, 8.) Läheis- ja Perhetyönkeskuksen työntekijöillä on ollut mahdollisuus ilmaista mielipiteensä avoimen kyselylomakkeen avulla yhdistyksensä sähköpostiauttamiseen liittyvistä toiveista ja kehityskohteista, joita hyödynnettiin opinnäytetyötä ja ohjeistusta kirjoitettaessa.

Onnistuneella aineistolla on aina selkeä tavoite, joka on ohjannut sisällön muodostumista ja sen tarkentumista. Lukijan kannalta on merkittävää, että hän kykenee hahmottamaan, minkälaisia asioita aineisto sisältää, ja mihin aineistolla pyritään. Tavoitteen selkeys helpottaa näin ollen aineiston suunnittelemista. Aineiston sisällön tulee olla objektiivista, päivitettyä ja virheetöntä, sekä perustua tutkittuun tietoon, jotta lukija kykenee luottamaan sen sisältöön. Suunnitteluvaiheessa tulee tehdä päätös myös aineiston kattavuudesta: halutaanko tuoda esille keskeiset asiat tiivistetysti vai halutaanko käsitellä perusteellisesti aihetta. Aineiston tavoite määrittelee usein, minkälainen sisältö laajuus on. (Parkkunen ym. 2001, 11-12)

Huolellisella aineiston tuotannon suunnittelemisella helpotetaan prosessin etenemistä. Aineiston suunnitteluvaiheessa tulisi tehdä päätöksiä seuraavanlaisista asioista: kenen työtehtäviin kuuluu luonnoksen kirjoittaminen, kuka tarkistaa luonnoksen, testataanko luonnosta kohderyhmällä, miten sitä mahdollisesti testataan ja mitä kustannuksia aineiston tuottamisesta aiheutuu (Parkkunen ym. 2001, 8.) Ohjeistuksen luonnos luetutettiin sosionomiopiskelijalla, suomen kielen ja kirjallisuuden opiskelijalla sekä Elämä on parasta huumetta ry:n nettiauttamisen yksikön työntekijällä. Annetut kommentit ja kehitysehdotukset huomioitiin ohjeistuksessa. Lopullisen ohjeistuksen testaaminen käytännön työssä jää yhdistyksen itsensä arvioitavaksi tai mahdollisesti toisen opinnäytetyön aiheeksi.

Aineiston ulkoasuun liittyvien seikkojen pohtiminen on aineiston luettavuuden kannalta tärkeää. Kirjoitusvaiheessa kirjoittajan tulee pohtia aineiston luettavuuden tasoa. Yleisenä ohjee-

na pidetään, että luettavuuden tason tulisi vastata kohderyhmän keskimääräistä lukutaitoa. Kielen rakenteisiin liittyviä muotoseikkoja tulee käyttää harkiten, koska monimutkaiset lauserakenteet ja vaikeat käsitteet heikentävät aineiston luettavuutta. Lukijan huomio kiinnittyy paremmin lyhyisiin ja informatiivisiin lauseisiin kuin monimutkaisiin ja pitkiin. Tekstin asettelulla, kontrastilla, värien käytöllä, kuvituksella, tekstityypin valinnalla ja tekstin koolla on vaikutusta tekstin luettavuuteen (Parkkunen ym. 2001, 13, 15).

Hyvän ohjeen rakenne etenee loogisesti, mikä tarkoittaa sitä, että kerrottavat asiat liittyvät luontevasti toisiinsa. Lyhyehköt kappaleet auttavat selkeän tekstin luomisessa. Lauseet ovat helppoja hahmottaa ja ne ovat kirjoitettu yleiskielellä. Tärkeä osa ohjeen ymmärtämisessä on myös sen ulkoasu, jonka tulisi tukea ja selkeyttää kirjoitettua tekstiä (Hyvärinen 2005, 1769).

Keskeisin ymmärrettävyyteen liittyvä yksittäinen asia on kerrottavien asioiden esittämisjärjestys. Ihmiset noudattavat ohjeita parhaiten silloin, kun niiden mukaan toimiminen ei hankaloita omaa elämää ja ohjeet ovat perusteltuja. Otsikoiden tehtävänä on keventää ja selkeyttää tekstiä. Pääotsikko kertoo tärkeimmän asian ja väliotsikot sen sijaan hahmotuttavat mistä teksti koostuu (Hyvärinen 2005, 1769-1770.) Ohjeistuksen luomisessa on huomioitu ohjeistuksen looginen rakenne ja selkeys. Otsikointi on suunniteltu siten, että sisällysluettelo toimii myös nopeana muistilistana sähköpostiviestin lähettämisen vaiheista. Ohjeistus etenee loogisesti ja kappaleet eivät ole liian pitkiä eikä niissä ole käytetty monimutkaista ammattisanastoa, mikä mahdollistaa myös vapaaehtoisille ohjeistuksen hyödyntämisen omassa työssään.

6.1 Ohjeistus sähköpostiauttamiseen

Irti Huumeista ry:n Läheis- ja Perhetyönkeskuksessa pyritään sähköpostiauttamisen kautta kasvokkaiseen asiakassuhteeseen. Kasvokkain tapahtuvan työskentelyn nähdään vahvistavan yhdistyksen asiakaslähtöisyyttä, koska tällöin on mahdollista olla välittömässä vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa ja havaita joitakin kehityskohteita, jotka eivät välittyisi sähköpostin kautta. Avoimen kyselomakkeen avulla kartoitettiin Läheis- ja Perhetyönkeskuksen työntekijöiden näkemyksiä, kokemuksia ja toiveita sähköpostiauttamisesta työvälineenä. Vastausten avulla tehdään ohjeistus, jolla voidaan eheyttää Läheis- ja Perhetyönkeskuksen etäauttamis-
muotoa samalla tukien asiakaslähtöisyyden toteutumista yhdistyksessä.

Avoimen kyselylomakkeen perusteella sähköpostiauttaminen nähdään yhdistyksessä yhtenä auttamiskanavana, joka auttaa ihmisiä, jotka ilmaisevat helpommin kokemusmaailmansa kirjoittamalla puhumisen sijasta. Sähköpostia pidetään tärkeänä erityisesti asiakassuhteen alkuvaiheessa, mutta kasvokkaiseen asiakkaan kohtaamiseen pyritään. Työntekijän työotteesta riippuu kuitenkin henkilökohtainen suhtautuminen ja kehitysmyönteisyys sähköpostiauttamista kohtaan, vaikka se on yhdistyksessä asiakkaille tarjottu palvelu.

Esimerkiksi hedelmällisyshoitoihin osallistuvien tapaan huumeiden käyttäjät ja läheiset kokevat leimaantumista yhteiskunnallisella tasolla. Huumeista ja niiden käyttöön liittyvistä asioista ei pystytä vielä keskustelemaan avoimesti yhteiskunnassamme, minkä vuoksi sähköpostiauttamisen tarjoama anonymiteetti on tärkeää, jotta huumeiden käyttäjät ja heidän läheisensä saataisiin auttavien palveluiden piiriin. Asiakasryhmän erityispiirteiden tunnistaminen onkin sähköpostiauttamisessa erittäin tärkeää, jotta oikeanlaisen avun tarjoaminen asiakkaille mahdollistuisi.

Sähköpostiauttamisen määrittely on yleisellä tasolla tärkeää, koska Läheis- ja Perhetyönkeskuksen työntekijöillä ei tällä hetkellä ole yhteistä työmenetelmää sähköpostiauttamisessa. Tällä hetkellä Läheis- ja Perhetyönkeskuksessa työskentelevät sähköpostiauttajat ovat muodostaneet sopivimman tavan toimia omien ammatillisten näkemyksiensä perusteella. Toiminnan kehittymistä on myös rajoittanut se, ettei työntekijöille ole varattuna työpäivissään selkeää aikaa sähköpostiauttamiseen.

Haasteellisena asiakkaiden viesteihin vastaamisessa avoimen kyselylomakkeen pohjalta koeaan se, ymmärretäänkö viestin sisältö oikein ja vastaako työntekijän kirjoittama vastaus asiakkaan tarpeeseen sekä riittävän ajan löytäminen työpäivästä viesteihin vastaamiselle. Osittain ajan löytämisen vaikeuteen vaikuttaa se, ettei yhdistyksellä ole yhtenäisiä ohjeita työmenetelmän toteuttamiseen. Työntekijät saattavat kokea työskentelyn hankalaksi ja hitaaksi, koska joutuvat tekemään itse päätöksiä kunkin vastauksen sisällöstä oman näkemyksensä kautta.

Internetin käytön yleistymisen on muuttanut puhelimen asemaa keskeisenä välineenä palvelu- ja neuvontatyössä. Henkilöstön hyvällä perehdyttämisellä tekniikan tuomiin erilaisiin mahdollisuuksiin, tavoitteisiin ja käytön tarjoamille uudenaikaisille toimintatavoille mahdollistaa eri viestimisvälineiden rinnakkaisen käytön. Parhaimmillaan tämä vahvistaa tehtyä työtä ja vähentää tarpeettoman työn tekemistä. (Luukkonen 2004, 32)

Nykyään suositut pikaviestimet, blogit, Internetverkostot, esimerkiksi My Space ja Facebook eivät kuitenkaan ole suuren suosionsa myötä vakiinnuttaneet asemaansa työmaailmassa, jossa sähköpostiviestintä on edelleen hallitsevin viestinnän muoto (Robinson 2008, 85.) Erilaisten verkko-yhteisöjen kehittyminen on kuitenkin muuttanut sosiaalisuuden muotoja, jonka seurauksena yhteisöllisyyden tunteen saavuttaminen on helpompaa (Salo-Laaka & Sankala 2007, 45.) Internetin yhteisöt harvoin ovat ihmisen eliniän pituisia, jolloin sosiaalisiin yhteisöihin kuulumisen saattaa vaihdella ajan trendien mukaisesti ja eri palvelimet kilpailevat käyttäjistä yhä enemmän. Täten on syytä pohtia, voivatko sähköisen maailman tarjoamat yhteisöllisyyden kokemukset korvata perinteisiä todellisia ihmisten välisiä suhteita.

Sähköpostiauttajien tulee olla tietoisia myös Internetin mahdollistamista negatiivisista puolista, esimerkiksi palveluiden mahdollisista väärinkäytöksistä. Internetissä työskentelevien työntekijöiden tulisi tietää Internetin eettiset periaatteet, jotta toimittaisiin yleisesti hyväksyttävällä tavalla sekä tutustua lakeihin, jotka liittyvät sähköpostiauttamiseen ja työskentelyyn Internetissä.

Läheis- ja Perhetyönkeskuksen toiveena on löytää opinnäytetyön avulla perusteita sille, että viesteihin vastaajan ammattitaidolla on merkitystä. Tarkoituksena on löytää syitä ammattilaisten tekemälle työlle vapaaehtoisuuden sijaan. Ammattilaisilla on vapaaehtoisiin työntekijöihin nähden monipuolisemmin näkökulmia asioiden tarkasteluun ja käsittelyyn, vaikka molemmilla voi olla samanlaiset tekniset taidot ja tiedot sähköpostiauttamiseen. Tärkeintä on kuitenkin se, että asiakas tuntee tulleen autetuksi ja sähköpostiauttajan työ tulee tehtyä vastuuntuntoisesti.

Läheis- ja Perhetyönkeskus on laatinut toiminnalleen eettiset periaatteet, joita sovelletaan myös puhelin- ja sähköpostiauttamiseen. Eettiset periaatteet ovat: 1. Kunnioitamme kaikkien ihmisten yhdenvertaisuutta ja arvokkuutta, asiakkaan taustayhteisöä, kulttuuria ja näkemystä elämästä. 2. Työntekijät noudattavat ehdotonta vaitiolovelvollisuutta (Leskinen ym. 2003, 47.) Ohjeistuksessa pohditaan näitä eettisiä periaatteita sähköpostiauttamisen kannalta ja myös sitä, onko eettisten periaatteiden täydentäminen tarpeellista.

Ohjeistuksen riskejä voivat olla esimerkiksi työntekijöiden haluttomuus käyttää luotua ohjeistusta työnsä kehittämisessä ja työnsä yhdenmukaistamisessa, ohjeistuksen tarjoama tieto ei mukaudu Läheis- ja Perhetyönkeskuksen nykyisiin toimintamalleihin, kehittymisvastaisuus palvelun kehittämistä kohtaan, käytetäänkö ohjeistusta hyödyksi tulevaisuudessa uusien sähköpostiauttajien perehdyttämisessä ja opiskelijoiden käytännön työkokemuksen puuttuminen saattaa aiheuttaa väärän käsityksen ammattiauttajien tarpeista.

6.2 Sähköpostiviesteihin vastaaminen

Kirjoitettaessa sähköpostia asiakkaalle on hyvä huomioida kirjoittamisen eri vaiheita. Vaiheiden kautta työskennellessä voi lähettäjä varmistaa, että viesti vastaa mahdollisimman hyvin asiakkaan tarpeeseen. Onnistuneesta vastauksesta asiakas kokee tulleen kuulluksi ja saa käsityksen, että hän on tärkeä. Harjoittelu ja omien tapojensa tarkastelu auttavat työntekijää löytämään itselleen sopivimman tavan työskennellä sähköpostiauttajana.

Uusien työtapojen omaksuminen voi alussa olla työlästä ja hankalaa, mutta uusien taitojen omaksumisen myötä työskentely tulevaisuudessa on nopeampaa ja selkeämpää. Työntekijä

tietää miten toimia ja tietää, että työkaverit työskentelevät samalla tavalla. Tällöin on myös helpompi kehittää itseään ammattilaisena, kun on selkeät ohjeet siitä, miten toimia. Ohjeistus on kirjoitettu huomioiden aineiston analyysin kautta havaitut tarpeet ja kirjoitettu ne yksinkertaisesti ja selkeästi lukijoita ajatellen.

Selkeän tekstin tuottamisprosessi voidaan jakaa neljään vaiheeseen: tekstin tavoitteeseen, jäsentelyyn, tekstin kirjoittamiseen ja tekstin tarkistamiseen. Jokaisella kirjoitetulla tekstillä on päätavoite, eli mitä ja minkälaista tietoa sen halutaan välittävän lukijalleen. Lukijakunnan määrittäminen kirjoittamisen alussa on myös tärkeää, ja mahdollisuuksien mukaan kohderyhmän jäseniä voidaan ottaa mukaan tekstin suunnitteluvaiheeseen. Tekstin jäsentely vaiheessa kirjoittajan tulee tehdä päätöksiä sisällön jäsentelystä, aiheen rajauksesta ja tekstin näkökulmasta. Jotta teksti tuottaisi uutta tietoa lukijalle, tulee tekstin kirjoittamisen vaiheessa kartoittaa, minkälaista tietoa lukijoilla on kyseisestä aiheesta. (Virtanen 2002, 26-27)

Kirjoittamisen tarkoituksena ei ole päästä heti valmiiseen lopputulokseen, vaan sen sijaan luonnostella ja kehittää tekstiä pikku hiljaa. Prosessina kirjoittaminen aloitetaan ideoinnista, aiheen ja näkökulman rajaamisesta. Yksi keino helpottaa kirjoittamista on jaotella kirjoitettavat tekstit itselle ja muille. Kirjoitettaessa itselle on kyse uuden tiedon oppimisesta sekä itsensä ymmärtämisestä. Toisille kirjoitettaessa on sen sijaan syytä huomioida kenelle kirjoitetaan, millaista kieltä käyttää ja millaista tietoa lukijat kaipaavat. Yhdistäessä näitä kahta tapaa kirjoittaa saadaan yleensä aikaiseksi helpommin tekstiä. (Kinnunen & Löytty 2002, 83-84)

Viestin suunnitteleminen ja hahmottaminen ensiksi esimerkiksi paperille, voi helpottaa lukijaa ymmärtämään paremmin asiakkaan kirjoitusta. Suunnitteluvaihe auttaa luomaan tekstistä halutun mittaisen ja selkeän. Asiat tulisi asettaa tärkeysjärjestykseen ja karsia pois kaikki turha ja ylimääräinen. Helposti ihmisillä on tapana kirjoittaa tekstit liian nopeasti ja asioihin ei paneuduta tarpeeksi syvällisesti. Tämä johtuu siitä, etteivät ihmisten aivot toimi suoraviivaisesti (Luukkonen 2004, 113-114.) Työntekijän tulisi välttää työssään ajatuksen virran kirjoittaminen asiakkaalle vastatessa. Vastauksen tulisi olla suunniteltu ja vastata asiakkaan tarpeeseen sekä olla organisaation sähköpostiauttamisen tavoitteiden mukaisesti.

Tekstin kirjoittamisen vaiheessa kirjoittaja tekee monenlaisia valintoja, hyödyntäen kielen ilmaisumahdollisuuksia eli merkityspotentiaalia. Kirjoittaja tekee päätöksiä muun muassa siitä, sisältääkö teksti lukijan kannalta olennaisen tiedon, minkälaisia kielellisiä valintoja kirjoittaja on tehnyt, miten teksti rakennetaan johdonmukaiseksi kokonaisuudeksi, tekstin ulkoasun selkeys ja luettavuus, miten teksti on saavuttanut sille asetetut tavoitteet ja sopiiko teksti sille asetettuun tarkoitukseen. Kirjoittajan valintoihin vaikuttavia tekstin taustalla olevia tekijöitä ovat esimerkiksi tekstin kohderyhmä, tavoite ja tarkoitus, tilanne ja kanava. (Suomen virtuaalikeskus 2009)

Erityisesti verkkoviestinnässä ei riitä, että asiantuntija tietää paljon omasta alastaan. On myös osattava viestinnän keinoja sekä omattava oikea asenne kirjoittamiseen. Kirjoitetut tekstit kuvaavat annettavan asiakaspalvelun laatua ja tasoa (Luukkonen 2004, 83.) Asiakas saa vastauksen yleisilmeen ja sisällön kautta käsityksen ammattilaisen mielenkiinnosta asiakkaan ongelmaa kohtaan. Tämä käsitys voi vaikuttaa asiakkaan mielipiteeseen koko yhdistyksen toiminnasta. Näin ollen auttajien on hyvä tiedostaa etukäteen lähettämänsä viestin mahdollinen vaikutus asiakkaaseen. Edustaako työntekijä vastauksellaan omaa ammattitaitoaan ja organisaatiotaan myönteisesti, vai ei?

Usein vallitsee suuri ero siinä, mitä lähettäjä on viestillään tarkoittanut ja miten vastaanotto- ja on ymmärtänyt sen sisällön. Työntekijöiden tulisi olla tietoisia valitun kommunikaatiomenetelmän asettamista rajoituksista ja huomioida ne toiminnassaan. Sähköisiä viestintävälineitä saatetaan hyödyntää myös siten, että esimerkiksi vastataan henkilölle sähköpostitse, koska ei haluta keskustella hänen kanssaan muuten (Duffy 2007, 24.) Sähköpostiauttajana on kuitenkin luonnollista vastata asiakkaan viestiin sähköisesti, ellei asiakas ole muuta toivonut. Asiakassuhteen jatkuessa pidempään, voi työntekijä ehdottaa asiakkaalle siirtymistä kasvokkaiseen vuorovaikutukseen.

Huomion kiinnittäminen tekstin- ja kielenhuoltoon varmistaa, että kirjoitetusta tekstistä tulee selkeä ja ymmärrettävä, teksti tavoittaa lukijansa ja antaa kirjoittajasta ja hänen edustamastaan organisaatiosta myönteisen kuvan. Huolitellulla tekstillä säästetään aikaa, kunnioitetaan lukijaa ja se viestii kirjoittajan asiantuntemuksesta. Tekstin kielenkäyttö ja tyyli ovat riippuvaisia tekstin käyttöyhteydestä ja sen tarkoituksenmukaisesta ilmaisusta. Asiatekstin avulla tiedotetaan, vaikutetaan ja ohjataan toimintaa, jonka vuoksi tekstin tavoitteena on tiedon välittyminen lukijalle tehokkaasti ja yksiselitteisesti. Tyyliiltään asiateksti on neutraalia, havainnollista, selvää, tiivistä, tarkkaa ja ymmärrettävää. (Suomen virtuaalikeskus 2009)

Kirjoitettaessa on hyvä pohtia mitä varten teksti on ja mitä sillä halutaan asiakkaalle sanoa. Joskus kannattaa prosessoida tekstin kirjoittamista siten, että valmiin tekstin lukee läpi vielä seuraavana päivänä, jolloin saattaa huomata siinä vielä joitakin muutoskohteita. (Kinnunen ym. 2002, 85-86)

Tekstin sujuvuuteen vaikuttaa merkittävästi tekstin looginen eteneminen, eli asiat esitetään suunnitelmallisessa järjestyksessä ja ne liittyvät toisiinsa. Lukijan omat taustatiedot ja odotukset vaikuttavat siihen, kokeeko hän tekstin yhtenäiseksi ja mielekkääksi kokonaisuudeksi. Myös se, kuinka paljon yhteistä tietoa kirjoittajalla ja lukijalla on aiheesta, vaikuttaa tekstin mielekkyyteen (Suomen virtuaalikeskus 2009.) Ohjeistuksen totetutuksessa on erittäin tärkeää huomioida asioiden ilmaisu ja järjestys. Pyrkimyksenä on ollut tehdä ohjeistuksesta hyödylli-

nen ja helppolukuinen niin ammattilaisille kuin vapaaehtoisillekin sähköpostia työssään apuna käyttäville.

Tekstin kirjoittamisessa kannattaa käyttää selkeitä sanavalintoja ja lyhyitä sanavalintoja, koska yleiset pitkät sanat vaikeuttavat lukemista. Myös vierasperäisten sanojen, erityissanas-tojen ja murre sanojen käyttöön tulee kiinnittää huomiota ja niiden merkitykset selittää. Tekstistä tulee eheä kokonaisuus, kun lauseet ja asiat ovat sidoksissa toisiinsa. Asian ymmärrettävyyttä voidaan parantaa myös sillä, että esitetyt asiat tuodaan lähelle lukijan omaa kokemusmaailmaansa. Lopullisen tekstin tarkistamiseen kannattaa varata aikaa, jotta tekstistä tulisi mahdollisimman helppolukuinen kokonaisuus. (Virtanen 2002, 27-29)

Työntekijän ammatillisen imagon kannalta on tärkeää kiinnittää huomiota hyvinkin yksinkertaisiin asioihin sähköpostiviestiä kirjoitettaessa. Usein ei välttämättä ajatella, että seuraavalla kerralla olisi merkitystä siihen, miten lähettäjä ymmärtää viestin sisällön: aloitetaanko viestin sanoilla hei vai hyvä herra/rouva X ja minkälaisessa mielentilassa viesti on lähetetty. Virheiden määrää voidaan oleellisesti vähentää esimerkiksi lukemalla viesti ääneen ennen sen lähettämistä ja pohtimalla, onko viestin sisältö sellainen, että samat asiat voidaan sanoa myös ääneen vastaanottajalle. (Robinson 2008, 85)

Välttyäkseen perusluonteisilta kirjoittamisen heikkouksilta on hyvä muistaa, ettei ajattele asioita ainoastaan omasta näkökulmastaan. Valmistautumalla kirjoittamiseen ja määrittelemällä haluaman viestin sisällön, tavoitteet, huomioimalla lukijan sekä keraamalla aineistoa nämä asiat huomioiden, varmistetaan viestin oikein ymmärrys (Luukkonen 2004, 161, 163.) Kommunikointitapojen välillä vallitsee hierarkkinen järjestys: kasvokkainen, ääni, sähköposti ja teksti. Siirryttäessä hierarkiassa alemmille tasoille, vaati se vähemmän viestijältä itseltään (Duffy 2007, 24)

Ammattilaisten on hyvä tiedostaa työssään erilaisten vuorovaikutustapojen piirteet ja muistaa, että auttamistyössä nämä viestijältä vähemmän vaativat kommunikaation muodot, eivät kuitenkaan tarkoita sitä, että asiakas odottaisiin vähemmän palvelun sisällöstä tai laadusta. Tennile M. Robinson toteaa artikkelissaan (Robinson 2008, 85), että nyky-yhteiskuntamme haluaa kaiken nyt, mikä vaikuttaa siihen, että asiakas odottaa vastausta viestiinsä päivässä. Työntekijän tulisi huomioida se, ettei vastaaminen asiakkaalle kestä suhteettoman kauan. Vastauksen odottaminen voi antaa asiakkaalle negatiivista kuvaa organisaatiosta.

6.3 Ohjeistuksen sisältö

Ohjeistus koostuu viidestä eri osiosta: viestiin tutustuminen, vastaamisen apukeinoista, luonnoksen kirjoittamisesta, vastauksen ulkoasusta ja vastauksen lähettämisestä. Ohjeistuksen sisällysluettelo toimii näin ollen myös työntekijälle muistilistana sähköpostiviestiin vastaamisen prosessista. Ohjeistuksen nimi on *Olet mitä viestit - ohjeita sähköpostiauttajalle*. Otsikolla on tarkoitus saada lukija tiedostamaan se, että oma persoona, tunnetila ja kirjoitustyyli vaikuttavat siihen, miten sähköpostin vastaanottaja viestin ymmärtää.

Viestiin tutustumisen osion tarkoituksena on selvittää miksi sähköposti on lähetetty ja mihin sillä haetaan vastausta. Vastaamisen apukeinot kohdassa kehoitetaan etsimään itselleen sopivin työskentelytapa ja huomioimaan kirjoitusprosessin eri vaiheet. Luonnoksen kirjoittamisen vaiheessa esitellään hyödyllisiä vinkkejä, joihin viestiin vastaamisen luonnostelemisessa kannattaa kiinnittää huomiota. Lopuksi tulee tarkastaa viestin ulkoasu, esimerkiksi sähköpostin oikeinkirjoitus, viestin looginen eteneminen ja käytetyn kielen tyyli. Ennen viestin lähettämistä tarkista viestin oikeinkirjoituksen lisäksi viestin asiasisällön paikkansapitävyys.

Ohjeistus sisältää kolme tietolaatikkoo, joiden tarkoituksena on antaa uutta tietoa lukijalle sekä herätellä lukijan mielenkiintoa aiheeseen. Ohjeistuksen kuvituksen tarkoituksena on olla positiivisia ja loogista sekä keventää luettavuutta. Kuvitus on yksinkertaista, mutta kuvituksen teema tukee tekstiä ja on loogisesti samantyylistä.

7 Opinnäytetyön johtopäätökset ja arviointi

Erilaiset sähköisen mediapalvelut ovat syrjäyttäneet perinteisiä tiedon- ja avunlähteitä, kuten esimerkiksi puhelinluettelot yhteystietojen hankinnassa. Näin ollen tarve sähköisille auttamistavoille ja niiden kehittämiseksi on kasvanut. Pelko kirjoitetun tekstin painoarvosta kuitenkin koetaan haasteellisena sähköpostiauttamisessa, verrattuna esimerkiksi kasvokkaiseen auttamistyöhön, jossa on mahdollista saada välitöntä palautetta asiakkaalta.

Opinnäytetyöllä on informatiivista merkitystä kaikille sähköpostiauttajille ja muille sähköpostia työssään apuna käyttäville tahoille. Työssä käsitellään monipuolisesti sähköpostin vahvuuksia ja heikkouksia, erityispiirteitä ja ohjeistusta viestiin vastaamiseen. Arviointi työn hyödyllisyydestä, erityisesti auttajille, voidaan määrittää vasta ohjeistuksen käytännön kokemuksen kautta. Oman työskentelyn arvioinnissa on ollut tukena jatkuva keskustelu ja suullisen palautteen saaminen Läheis- ja Perhetyönkeskuksen yhteyshenkilö Maila Toivasen kanssa.

7.1 Opinnäytetyöprosessin kuvaus

Opinnäytetyön aiheeseen tutustuminen aloitettiin joulukuussa 2008 Laurea-ammattikorkeakoulun opinnäytetyöhankepajojen esittelytilaisuudessa ja työn suunnitteleminen tammikuussa 2009. Ensimmäistä kertaa Laurea-ammattikorkeakoulun yhteistyökumppanina oli Irti Huumeista ry, jonka valitsimme opinnäytetyömme kohteeksi, huomattuamme Läheis- ja Perhetyönkeskuksen tarjoavan yhtenä auttamismuotonaan sähköpostiauttamista. Sähköpostiauttaminen etäauttamisen välineenä tuli meille tutuksi vuoden 2007 hanketyöskentelyssä Surunauha- itsemurhan tehneiden läheiset ry:ssä.

Irti Huumeista ry:n Läheis- ja Perhetyönkeskuksen yhteyshenkilön Maila Toivasen kanssa sovimme opinnäytetyön tarkoituksesta ja sen tavoitteista. Tämän jälkeen aloitimme teoreettisen viitekehyksen rakentamisen, opinnäytetyön ja ohjeistuksen suunnitelmien hahmottamisen sekä etsimme tietoa muista organisaatioista: Elämän on parasta huumetta ry ja Nyyti ry, jotka käyttävät sähköpostia työvälineenä.

Opinnäytetyösuunnitelman valmistumisen jälkeen aloitimme aineistonkeruun avoimen kyselylomakkeen kautta. Avoin kyselylomake suunnattiin Läheis- ja Perhetyönkeskuksen kolmelle työntekijälle, jotka työskentelevät sähköpostiauttajina osana työnkuvaansa. Kyselylomakkeen avulla saadut tulokset eivät täysin vastanneet aineistonkeruumenetelmän tarkoitusta, joten lisääaineiston hankkimiseksi sovimme yhteyshenkilö Maila Toivasen kanssa testiviestien lähettämisestä sähköpostiauttamisen palveluun.

Opinnäytetyössä saadut kvalitatiiviset aineistot analysoitiin sisällön erittelyä käyttäen sekä hyödyntäen pohdinnoissa opiskelijoiden aiempaa tietoa aiheesta ja teoreettisesta viitekehyksestä hankittua tietoa. Aineiston perusteella ohjeistuksen sisältö keskittyi sähköpostiviesteihin vastaamisen vaihe vaiheelta ohjeistamiseen. Ohjeistuksen tarkoituksella muodostui toimia tukena niin ammattilaisten työssä kuin uusien työntekijöiden tutustuttamisessa sähköpostiauttamiseen.

Ohjeistuksen ollessa opiskelijoille omakustanteinen ja graafinen ilme on opiskelijoiden suunnittelema, luotiin Irti Huumeista ry:n Läheis- ja Perhetyönkeskuksen esimiehen Maila Toivasen kanssa kirjallinen tekijänoikeussopimus (LIITE 7). Sopimuksessa määriteltiin Irti Huumeista ry:lle oikeudet käyttää ohjeistusta apuna työssään ja mahdollisissa koulutuksissaan, mutta ohjeistuksen sisältöön tai ulkonäköön liittyvissä asioissa tulee konsultoida ohjeistuksen tekijöitä.

Ohjeistus ensimmäinen versio lähetettiin koeluettavaksi usealle eri taholle: Elämä on parasta huumetta ry:n työntekijälle Kirsi Söderlundille, Laurea-ammattikorkeakoulun sosionomiopis-

kelija Maarit Kuntsille ja Jyväskylän yliopiston suomen kielen ja kirjallisuuden opiskelija Jenna Smolanderille. Ohjeistuksen ulkoasun toteutti graafisen suunnittelun opiskelija Sami Rantanen Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulusta. Eri tahoilta saadun palautteen avulla kykenimme esitestaamaan ohjeistuksen luettavuutta, selkeyttä ja asiasisällön mielekkyyttä lukijalle.

Ohjeistuksen lopullinen versio korjauksineen painatettiin Lasipalatsin Kirja kerrallaan kirjapainossa opiskelijoiden omakustanteisena. Valmis ohjeistus lahjoitettiin kiitoksena prosessissa mukana olleille tahoille, minkä uskomme toimivan myös markkinointina ohjeistukselle.

7.2 Opinnäytetyön tuloksien arviointi

Aineistonkeruu menetelminä toimivat Irti Huumeista ry:n Läheis- ja Perhetyönkeskukseen toteutettu avoin kyselylomake sekä sähköpostiauttamisen palveluun lähetetyt kolme testiviestiä. Avoimesta kyselylomakkeesta saadun aineiston kattavuus ei tuottanut sisällöllisesti riittäviä tietoja ohjeistuksen sisällön määrittelemisestä. Näin ollen sähköpostiauttamisen palveluun lähetettiin lisäksi kolme testiviestiä, joiden tarjoaman aineiston pohjalta ohjeistuksen sisältö määrittyi.

Avoimen kyselylomakkeen vastausten laatu olisi voinut olla parempaa, jos kaikki kolme työntekijää olisi sitoutettu opinnäytetyön aiheeseen ja olisimme saaneet tiedottaa työntekijöitä avoimen kyselylomakkeen tarkoituksesta ja tavoitteista ohjeistuksen kannalta. Lomakkeista saadut aineistot paljastivat sen, että sähköpostiauttaminen yhtenä auttamismuotona jakaa mielipiteitä työntekijöiden keskuudessa. Tämä voi vaikuttaa siihen, etteivät kaikki koe sähköpostiauttamisen kehittämistä yhdistyksessä yhtä tärkeäksi.

Vastauksista ilmeni myös se, että aikaa sähköpostiauttamiseen ei koettu olevan tarpeeksi. Ajan puute saattaa vahvistaa työntekijän negatiivista suhtautumista kyseiseen auttamismuotoon, koska onnistumisen tunteet auttajana saattavat kiireen vuoksi olla vähäisempiä. Tarve kehittymiselle sähköpostiauttajana voi myös tuntua turhalta, ellei asiakkailta saatua palautetta käsitellä yhdessä. Toisaalta ellei asiakkailta saada lainkaan palautetta, voi työntekijästä tuntua, että työ hoituu tavalla, miten sitä on aina ennenkin tehty, eikä näin ollen tiedosteta mahdollisesti parempia tai toimivampia tapoja toimia.

Testiviestien avulla selvitettiin, miten työntekijät vastaavat asiakkaiden lähettämiin sähköpostiviesteihin sekä sitä, miten kauan vastaaminen asiakkaalle kestää. Saatujen vastausten perusteella korostui tarve sähköposteihin vastaamisen ohjeistamiselle. Avoimesta saadun käsityksen mukaan yhdistyksessä on jakaantunutta kehitysmuutoseisyyttä, minkä vuoksi vastauksista saatiin käsitys, että olemassa oleva palvelu on jo toimiva ja tarpeeksi kehittynyt. Saatujen

testiviestivastausten perusteella, koimme kuitenkin tarpeelliseksi tarjota työntekijöille yhteisen vastaustavan ohjeistuksen avulla.

Avoimen kyselylomakkeen ja testiviestien tuloksien pohjalta suunniteltiin ja toteutettiin ohjeistus sähköpostiviesteihin vastaamisen tueksi siitä hetkestä kun asiakas lähettää viestin siihen hetkeen kun työntekijä lähettää viestin asiakkaalle. Ohjeistuksen luonnosversion koelukijat auttoivat ohjeistuksen sisällön, luettavuuden ja ulkonäön arvioinnissa. Näiden kommenttien ja omien huomioidemme kautta ohjeistukset painatettiin 20 kappaletta opiskelijoiden omakustanteisina. Ohjeistus on opinnäytetyön lopullinen tuotos ja sen arviointi pystytään tekemään vasta kun ohjeistusta on käytetty apuna käytännön työssä.

7.3 Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus

Opinnäytetyön eettisyyden ja luotettavuuden tarkasteleminen on osoitus tekijöiden huolellisuudesta ja tutkimusetiikan hallinnasta. Eettisyyden tarkastelemisessa kiinnitetään huomiota opinnäytetyön tekemiseen osallistuneiden henkilöiden anonymiteetin säilymiseen, käytettyjen tutkimusmenetelmien ja aineiston analyysimenetelmien ja saatujen tulosten luotettavuuteen.

Eettisten ohjeiden tarkoituksena on toimia apuna eettisessä harkinnassa ja huomion kiinnittymisessä oikeanlaisiin asioihin. Ohjeiden periaatteet ovat kuitenkin hyvin yleisluontoisia, joten nojautuminen pelkästään niihin eettisessä ongelmanratkaisussa ei ole suotavaa. Yleisesti tiedostettujen eettisten ristiriitojen lisäksi tarvitaan kykyä ja herkkyyttä tunnistaa uusia eettisiä ongelmatilanteita, joihin valmiit eettiset ohjeet eivät tarjoa ratkaisuja. (Juujärvi, Myyry & Pessa 2007, 54)

Eettisellä herkkyydellä tarkoitetaan kykyä havaita eettisiä jännitteitä tai ongelmia arkielämän monimutkaisissa tilanteissa ja tilanteessa mukana olevien ihmisten erityispiirteet, oikeudet, velvollisuudet ja tarpeet. Kyky havaita tilanteessa olevien ihmisten vaatimuksia ja tarpeita edellyttää kuitenkin empatia- ja roolinottotaitoja. Käytännön tasolla eettinen herkkyyys tulee esille pohdintana siitä, kuinka oma toiminta vaikuttaa toisen ihmisen hyvinvointiin, eri toimintalinjojen ja niiden seurauksien kuvitteluna ja ennakkointina jokaiselle osapuolelle. (Juujärvi ym. 2007, 21-22)

Opinnäytetoissa menetelmällisen objektiivisuuden kriteerinä pidetään tutkimuksen toistettavuutta ja metodikysymyksissä esimerkiksi lähdekriittisyyttä. Ulkopuolisten tahojen ei kuitenkaan pitäisi estää tutkimuksen systemaattista etenemistä eikä vaikuttaa opinnäytetyön tuloksiin. Työskentelyssä tavoitellaan objektiivisuutta, mutta tulosten tulkinnassa myös subjektiivisiä näkökulmia ja -näkökantoja. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2006, 280-281)

Objektiivisuus tulee huomioida myös kirjoitettaessa opinnäytetyötä, siihen kuuluu asioiden etäännyttäminen tekijän persoonan häivyttämisellä. Kirjallisena ihanteena on, että teksti ohjaa lukijaa havaintojen, ajattelun ja päätelmien tekemisessä ja ettei lukijan huomio kiinnity liiaksi tekijään. Sanavalintojen tulisi mahdollistaa lukijalle häiriötön tulkinta ja päättely, minkä vuoksi tekstityylin on syytä neutraali. (Hirsjärvi ym. 2006, 281)

Opinnäytetyötä kirjoitettaessa on kiinnitetty erityistä huomiota tekstin me-muotoihin ja neutraalin asiatyylin säilymiseen. Tekstin on tarkoitus olla selkeää ja loogisesti etenevää sekä ulkoiselta ilmeeltä johdonmukainen. Opinnäytetyön lukemisen helpottamiseksi tekstin kappalekoot ovat suunnilleen samanpituisia eivätkä liian pitkiä ja työn sisältämät ammattialan käsitteet ovat lukijalle selitettynä.

Luotettavuuden yksi tärkeä kriteeri opinnäytetyössä on lähdekriittisyys. Sähköpostiauttaminen aiheena on hyvin uusi, jonka seurauksena työn viitekehysten kokoamisessa on jouduttu hyödyntämään kirjallisuutta eri aloista: viestintä, tietotekniikka, graafinen suunnittelu ja sosiaaliala. Eri alojen kirjallisuuteen tutustuminen on mahdollistanut monipuolisen käsityksen ja aineiston muodostumisen. Monipuolisen näkökulman lisäksi monialainen lähdekirjallisuus on luonut haasteen lopullisen tekstin yhteneväsyydelle.

Monipuoliseen opinnäytetyön aiheeseen tutustuminen koostuu lähdekirjallisuudesta, Irti Huumeista ry:n Läheis- ja Perhetyönkeskuksen toiminnan kartoittamisesta, opintokäynnistä Elämä on parasta huumetta ry:n nettiauttamisen yksikköön ja ulkopuolisten tahojen konsulttoimisesta ohjeistuksen ulkonäköön ja sisältöön liittyen. Luotettavuutta lisää myös opinnäytetyön tekijöiden avoimuus ulkopuolisille kommenteille, palautteelle ja muutosehdotuksille, mikä on mahdollistunut säännöllisen keskustelun kautta opinnäytetyön yhteyshenkilöiden kanssa.

Eettisen toiminnan reflektoisessa toimii apuna parityöskentelyn vuoropuhelu, jonka kautta mahdollistuu yhtenäisen näkemyksen ja toimintatavan muodostuminen. Reflektointi vaatii avoimuutta ja uskallusta omien mielipiteiden ja näkemyksien julkisessa esittämisessä, mikä vaatii parityöskentelyltä luottamusta ja empatiakykyä, erityisesti eettisessä keskustelussa. Eettinen yhteisymmärrys ei välttämättä ole aina mahdollista, koska jokaisen ihmisen kehitys eettisessä herkkyydessä ja pohdinnassa ovat yksilöllisiä.

Opinnäytetyö täyttää mielestämme luotettavuuden kriteerit ja se on toteutettu eettistä pohdintaa ja keskustelua hyödyntäen koko prosessin ajan. Työtä toistettaessa on huomioitava aineistonkeruumenetelmät, avoin kyselylomake ja testiviestit. Vastausten koostuessa ammatilaisten henkilökohtaisista näkemyksistä ja mielipiteistä sähköpostiauttamisesta voivat tulokset muuttua ympäristössä tapahtuvien muutoksien ja oman ammatillisen kasvun seurauksena.

7.4 Oman oppimisen kehitys

Opinnäytetyömme kautta olemme kehittäneet jo olemassa olevaa osaamistamme etäauttamisesta sekä oppineet uusia asioita, liittyen esimerkiksi ohjeistuksen painatukseen ja graafiseen suunnitteluun. Opinnäytetyöprosessin aikana olemme tutustuneet Irti Huumeista ry:n Läheis- ja Perhetyönkeskuksen toimintaan ja henkilökuntaan. Erityisesti Läheis- ja Perhetyönkeskuksen esimies Maila Toivanen on tarjonnut meille monia uusia näkökulmia ja tärkeitä huomioita työhömmе liittyen. Opintokäynnin kautta saimme käsityksen ja erilaisen näkökulman siitä, miten samaa työtä tehdään eri yhdistyksissä.

Teoreettisen viitekehyksen luomisvaiheessa tutustuimme monipuolisesti aiheenamme olevaan sähköpostiauttamiseen eri alojen kirjallisuuden kautta. Tarkastelimme sähköpostin perusluonnetta, päihdetyön ja ennalta ehkäisevän päihdetyön ulottuvuuksia ja sähköpostin asettamia haasteita, mahdollisuuksia ja erityishuomioita. Ohjeistuksen tekemisessä kiinnitimme erityistä huomiota ohjeen rakenteeseen, kieliasuun ja -tyyliin.

Pitkäaikaisena projektina opinnäytetyö on vaatinut oma-aloitteista verkostoitumista eri työelämän toimijoiden kanssa, yhteistyöosaamista Irti Huumeista ry:n Läheis- ja Perhetyönkeskuksen kanssa sekä opiskelijoiden välisen tiimityöskentelyn hallintaa. Opinnäytetyön ollessa yhteistyöprojekti, on tärkeää tiedostaa se, ettei työn etenemisen vastuu ole ainoastaan opiskelijoilla. On ollut tärkeää kyetä reagoimaan prosessin aikana ilmaantuneisiin niin positiivisiin kuin negatiivisiin vastoinkäymisiin nopeasti ja opinnäytetyön kannalta rakentavasti.

Aikataulun suunnittelun ja toteutuksen hallinta on tärkeä taito, johon kiinnitimme erityistä huomiota jo opinnäytetyöprosessin alussa. Kaikkien osapuolten sitoutuminen yhteiseen aikaan on vaatinut säännöllisiä tapaamisia yhteistyötahon kanssa. Yhteistyö on opettanut opiskelijoille sen, että lopullinen vastuu työn etenemisestä on opiskelijoilla itsellään, joten erityisesti esimerkiksi vastoinkäymisten aikana on ollut tärkeää toimintakyvyn säilyttäminen sen sijaan, että olimme syyttäneet tapahtuneesta muita tahoja.

Opinnäytetyön kautta olemme päässeet kehittämään osaamistamme monella eri toimialan osa-alueella. Ohjeistuksen suunnittelu- ja tekovaiheessa jouduimme kiinnittämään erityistä huomiota ohjeistuksen sisältöön, painatukseen ja graafisen ilmeen suunnitteluun. Onnistuneen kokonaisuuden muodostaminen on vaatinut verkostoitumista eri ammattialojen ihmisten kanssa. Olemme hyödyntäneet jo olemassa olevia kontakteja sekä luoneet uusia yhteistyösuhteita, joiden kautta olemme päässeet syventämään osaamistamme.

7.5 Johtopäätökset ja kehitysehdotukset

Opinnäytetyön tuloksena syntyy aina monia uusia tutkimus- ja kehittämiskohteita, joita organisaatiot voivat halutessaan tarjota oppilaitoksille opinnäytetöiksi. Työskentelymme kannalta on ollut tärkeää, erityisesti kiinnostavien tutkimus- ja kehityskohteiden esiintyessä, muistaa opinnäytetyön aiheen rajaus, tarkoitus ja teoreettinen viitekehys. Ilmenneet mahdolliset jatkotutkimus- ja kehityskohteet on syytä dokumentoida organisaatiolle ja tuleville opinnäytetyön tekijöille.

Kehityskohteiden kartoittamista tulisi tehdä koko opinnäytetyöprosessin ajan, jotta syntynyt lopputulos vastaisi mahdollisimman hyvin kohdeorganisaation tarpeita myös tulevaisuudessa. Esimerkiksi opinnäytetyön tuloksena syntyneen ohjeistuksen testaaminen käytännössä on tarpeellista, jotta havaittaisiin siinä olevat kehitystarpeet ja kyettäisiin toteamaan sen hyödyllisyys yhdistykselle. Ohjeistuksen käyttömahdollisuutta jatkossa osana sähköpostiauttamiseen annettavassa koulutuksessa vapaaehtoisille tulisi myös pohtia.

Valmistunut ohjeistus sähköpostiauttamisen tueksi koetaan yhdistyksessä varmasti merkittävänä edistysaskeleena tarjotun palvelun johdonmukaistamisessa ja työntekijöiden työn yhdenmukaistamisessa. Monet yhdistykset ja järjestöt tarjoavat sähköpostitse auttamispalveluja, mutta monellakaan ei välttämättä ole kirjoitettua materiaalia palvelun tarjoamisen tukena. Tämän seurauksena Irti Huumeista ry:n Läheis- ja Perhetyönkeskus voi halutessaan tarjota syntynyttä materiaalia myös muiden järjestöjen ja yhdistyksien käyttöön. Yhteistyö muiden samankaltaista työtä tekevien tahojen kanssa, auttaisi kehittämiskohteiden havaitsemisessa ja uusien käytänteiden testaamisessa.

Toivomme opinnäytetyömme herättävän kiinnostuksen sähköpostiauttamisen kehittämiseen erityisesti Irti Huumeista ry:n Läheis- ja Perhetyönkeskuksessa. Tällä hetkellä Läheis- ja Perhetyönkeskuksen esimies on tietoinen sähköpostiauttamisen palvelun kehittämisen tarpeesta, mutta kehittämisen tarpeellisuuden tulee saavuttaa yhdistyksessä laajempi tietoisuus. Opinnäytetyö itsessään toimii myös hyvänä tietopakettina, mitä sähköpostiauttaminen on. Näin ollen se voi hyvin toimia tukena uusien työntekijöiden tutustuttamisessa sähköpostiauttamiseen, kunnes aiheesta on saatu aikaan yhdistyksessä oma aihetta käsittelevä kokonaisuus.

Koemme tärkeäksi, että Irti Huumeista ry:n Läheis- ja Perhetyönkeskuksen työntekijät keskustelisivat työajan käyttöön liittyvistä asioista sähköpostiauttamisen osalta yhdessä esimiestensä kanssa. Tavoitteena on, että työntekijällä olisi säännöllinen aika päivittäin tai viikoittain, jolloin hänellä olisi mahdollisuus keskittyä ainoastaan sähköpostiauttamiseen. Yhdistyksen tulisi laatia selkeät toimintaperiaatteet vastaanotettujen sähköpostiviestien arkistoinnista, jotta välttyttäisiin mahdollisilta tietoturvariskeiltä ja suojattaisiin asiakkaiden anonymiteettiä.

mahdollisimman hyvin. Resurssien salliessa yhdistyksessä tulisi pohtia uuden työntekijän palkkaamista sähköpostiauttamiseen, kuten esimerkiksi Elämä on parasta huumetta ry:llä, jolla on omat työntekijät sähköpostiauttajina. Sen myötä varmistetaan työn laadun säilyminen ja kehittyminen.

Yhdistyksen sisäisinä kehityskohteina näemme tarpeellisiksi luoda toimintasuunnitelma sähköpostiauttamisesta, josta tulisi ilmetä esimerkiksi lähetettyjen viestien arkistointi, vastaamisaika, ketkä viesteihin vastaavat ja missä ja millä ajalla. Sähköpostiauttamisen tavoitteiden ja eettisten periaatteiden kirjaaminen on tärkeää, jotta vältetään tulkinnallisilta ristiriidoilta. Selkeän tavoitteen kautta yhdistys voi arvioida tuottamansa palvelun onnistuneisuutta ja kehittää palvelua toimivammaksi kokonaisuudeksi. Yhteisten tavoitteellisten toimintaperiaatteiden avulla yhdistys voi esittää toiminnastaan selkeitä tuloksia, mikä toimii varmasti apuna esimerkiksi rahoituksen hankkimisessa toiminnalle.

Opinnäytetyö ja ohjeistus toimivat varmasti alkuna yhdistyksen sähköpostiauttamisen kehittämisessä. Usein ulkopuolinen näkökulma havaitsee selkeämmin organisaation kehityskohteet, kuin työhönsä jo tottuneet ja rutinoituneet työntekijät. Kehitysmyönteisessä työyhteisössä ulkopuoliset huomiot havaitaan ja niistä keskustellaan avoimesti, ja mahdollisuuksien sekä tarpeiden mukaan ne otetaan osaksi organisaation kehitystoimintaan. Toivomme opinnäytetyömme herättävän suurempaa kehittämismyönteisyyttä yhdistyksessä sähköpostiauttamisen osalta.

Lähteet

Alasilta, A. 2000. Verkkoajan viestintä, tulkinta, ilmaisu, vuorovaikutus. Helsinki: Kaup-pakaari.

Duffy, M. 26.11.2007. Advertising Age: Why your lazy e-mail habit is bad for business. Crain Communications Inc.

Havio, M., Inkinen, M. & Partanen, A. (toim). 2008. Päihdehoitotyö. Helsinki: Tammi.

Heikkinen-Peltonen, R. Innamaa, M. & Virta, M., 2008. Helsinki: Edita.

Helsingin yliopisto Sosweb. 2009. Kriisissä olevat.
<http://www.valt.helsinki.fi/yhpo/sosweb/sivut/kriisi.htm>. Luettu 9.11.2009.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2006. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Hyvärinen, R., 2005. Millainen on toimiva potilasohje? Duodecim; 121: 1769-73.

Irti Huumeista ry, Päihdetyötä vuodesta 1984. 4. painos. 3/2008.

Irti Huumeista ry. 2009. Irti Huumeista ry. <http://www.irtihuumeista.fi/index.phtml?s=9>.
Luettu 6.4.2009.

Juujärvi, S. 2008. Opinnäytetyöaiheiden esittely tilaisuus. (Kuultu 6.12.2008).

Juujärvi, S., Myyry, L. & Pesso, K. 2007. Eettinen herkkyys ammatillisessa toiminnassa. Hel-sinki: Tammi.

Järvinen, P. 1996. Internet, muutostekijä. Juva: WSOY.

Järvinen, P. 2000. Sinulle on sähköpostia. Sähköpostin tehokäyttö. Jyväskylä: Gummerus.

Järvinen, P. 2001. Onnistu esimiehenä. Helsinki: WSOY.

Kinnunen, M. & Löytty, O., (toim.) 2002. Tieteellinen kirjoittaminen. Tampere: Vastapaino.

Leskinen, M., Lassila, A., Kalamaa, A-M. & Rytkölä, E. 2003. Perhekeskeisen huumetyön opas. Helsinki: Irti Huumeista ry.

Luukkonen, M. 2004. Tekstiä tekemään! Kirjoittajan opas. Helsinki: WSOY.

Metsämuuronen, J., (toim.) 2006. Laadullisen tutkimuksen käsikirja. Jyväskylä: Gummerus.

Mönkkönen, K. 2007. Vuorovaikutus. Dialoginen asiakastyö. Helsinki: Edita.

Parkkunen, N., Vertio, H. & Koskinen- Ollonqvist, P. 2001. Terveysaineiston suunnittelun ja arvioinnin opas. Helsinki: Terveystiedon edistämisen keskus.

Perhetyönkeskus. Tukea huumeiden käyttäjille ja heidän läheisilleen. 4. painos. 2/2008.

Piisi, R. (toim.) 2001. huumetyö. Helsinki: Tammi.

Reponen, M., 2009. Vapaaehtoisten puhelin- ja sähköpostiauttajien kouluttajan haastattelu 18.5.2009.

Robinson, T. 2008. Black enterprise: Before you send. Graves Ventures LLC.

Salo-Laaka, M. & Sankala, J. 2007. Informaatioteknologia: Sosiaalityön tulevaisuuden mahdollisuus? 42-47 Talentia -lehti: Sosiaalityön tutkimuksen seura.
Sivunen, A. 2007. Vuorovaikutus, viestintäteknologia ja identifioituminen hajautetuissa tiimeissä. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

Soikkeli, M. 2002. Miten puhua huumeista. Jyväskylä. Gummerus.

Sosiaaliportti. 2009. Kriisityö. <http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/lastensuojelunkasikirja/tyoprosessi/erityiskysymykset/kriisityo/>. Luettu 9.11.2009.

Suomen virtuaalikeskus. 2009. Kirjoittajan ABC-kortti. http://webcgi.oulu.fi/oykk/abc/kirjoittamisprosessi/tekstin-_ja_kielenhuollon_merkitys/. Luettu 23.10.2009.

Suomen virtuaalikeskus. 2009. Kirjoittajan ABC-kortti. http://webcgi.oulu.fi/oykk/abc/tekstinhuolto/tekstiin_kirjoittuvat_valinnat/. Luettu 23.10.2009.

Suomen virtuaalikeskus. 2009. Kirjoittajan ABC-kortti. http://webcgi.oulu.fi/oykk/abc/tekstinhuolto/hyva_asiatyyli/. Luettu 23.10.2009.
Suomen virtuaalikeskus. 2009. Kirjoittajan ABC-kortti. <http://www.kielijelppi.fi/sujuvateksti>. Luettu 23.10.2009.

Tchokkinen, S., 2000. Sähköpostiauttajan opas. Helsinki: Nyyti ry.

Toivanen, M., 2009. Irti Huumeista ry:n perhetyönkeskuksen toiminnan alku ja toiminta. Voimaa perheeseen seminaari. (kuultu 6.1.2009).

Virtanen, H., 2002. Selko opas. Helsinki: Kehitysvammaliitto.

Vuokko, P. (toim.) 1997. Avaimena asiakaslähtöisyys. Helsinki: Edita.

Liitteet

Liite 1 Ohjeistus

Lukijalle

Sähköisen viestinnän yleistymisen myötä on kiinnitetty huomiota sen erilaisiin mahdollisuuksiin myös auttamistyössä. Sähköpostin mahdollistaman anonymiteetin turvin ihmiset hakeutuvat rohkeammin auttavien tahojen piiriin hyvinkin arkaluontoisten asioiden kanssa. Kasvavan kysynnän myötä on ilmaantunut tarve yhtenäisille toimintaohjeille sähköpostiauttamisessa.

Tämän ohjeistuksen tarkoituksena on olla tukena sähköpostiauttamista tekevien ammattilaisten ja vapaaehtoisten työssä sekä olla esimerkkinä tavasta tehdä tätä sähköpostiauttamista. Ohjeistuksessa käsitellään kohta kohdalta viestiin vastaamisen prosessi, ja asioita, joihin tulisi kiinnittää huomiota ennen vastauksen lähettämistä.

Toivomme tämän ohjeistuksen tukevan sähköpostiauttajia ja auttaa heitä kehittämään omaa työtään paremmin asiakkaiden tarpeita vastaavaksi. Ohjeistuksen avulla saat varmistuksen, että lähettämäsi viesti on asianmukainen ja informatiivinen.

Jokaisella sähköpostiauttamista työssään tekevälle on muodostunut oma tapa ja tyyli toimia. Silloin tällöin jokaisen tulisi tarkastella työtapojaan, ja pohtia oman työskentelyn vahvuuksia, heikkouksia ja kehittämistarpeita.

Espoossa 21.9.2009

Marjaana Mähönen & Sanna Asikainen

Sähköposti auttamisvälineenä

Sähköposti mahdollistaa asiakkaan avun hakemisen ajasta ja paikasta riippumatta. Tämä luo uudenlaisia haasteita tarjotuille palveluille ja siihen, miten palvelut kykenevät vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin ja odotuksiin. Työntekijälle Internet mahdollistaa jo olemassa olevien tietopankkien ja auttamistahojen hyödyntämisen vastaamisessa. Voit käyttää sähköpostiautamisessa apunasi esimerkiksi alla olevaa listaa.

Sähköpostiviesteihin vastaaminen

Kun saat sähköpostin:

1. Tutustu viestiin
2. Hyödynnä apukeinoja vastaamisessa
3. Kirjoita luonnos
4. Huomioi vastauksen ulkoasu
5. Lähetä vastaus

1 Viestiin tutustuminen

Lue vastaanotettu viesti ja selvitä itsellesi viestin tarkoitus. Miksi viesti on lähetty? Mihin sillä haetaan vastausta?

Faktapallero: Ihmiset odottavat sähköpostiviestiin nopeaa vastausta, joten kiinnitä huomiota reagointiaikaasi!

2. Apukeinoja vastaamiseen

Vastaamisessa on monia erilaisia tapoja, joten sinun täytyy löytää itsellesi mielekäs tapa työskennellä. Toisille on helpompaa hahmottaa viestin sisältö tulosteesta kuin tietokoneen näytöltä. Tulosteen etuna on, että siihen pystyt tekemään sinua helpottavia alleviivauksia, huomautuksia, kommentteja ja kysymyksiä. Näiden pohjalta sinun on helpompaa koota vastauksestasi johdonmukainen ja viestin tarkoitusta vastaava.

Kirjoitusprosessin vaiheita ovat suunnittelu, luonnostelu ja viimeistely. Työtehtävän jakaminen työvaiheisiin auttaa hahmottamaan vastauksen sisällön kokonaiskuvaa ja huomioimaan vastaamisen haasteet ja mahdollisuudet. Hyvin toteutetun suunnittelun avulla on lopullisen vastauksen kirjoittaminen selkeämpää ja nopeampaa.

Faktapallero: Verkkotekstin lukeminen on 25 % hitaampaa kuin paperitekstin lukeminen.

3. Luonnoksen kirjoittaminen

Viestin aloituksessa sinun kannattaa huomioida se, että asiakas on ottanut rohkeasti yhteyttä auttavaan tahoon. Sinun antama ensivaikutelma palvelusta voi vaikuttaa asiakkaan päätökseen hakeutua mahdollisten auttavien tahojen piiriin. Sähköpostiviestissä henkinen läsnäolosi ei riipu paikasta tai ajasta. Läsnäolosi pitäisi pystyä havaitsemaan jo otsikosta tai viestin ensimmäisiltä riveiltä. Niiden perusteella vastaanottajan tulisi tietää onko sinun viestin lähettäjän tarkoitus esimerkiksi kysyä, vastata tai vaikkapa pyytää lisätietoa.

Sähköpostissa väärinymmärrysten syntyminen on todennäköisempää kuin puhelimesta tai kasvotusten keskusteltaessa. Viestin kirjoittamisessa tulee huomioida asiakkuusajattelu, jolla tarkoitetaan ymmärrystä siitä, millainen vaikutus kirjoitetulla vastauksella on asiakkaan elämään juuri tällä hetkellä. Rivien välitkin ovat täynnä merkityksiä, jotka luovat asiakkaalle kuvaa sähköpostiauttajasta ja auttavasta tahosta.

Ennen viestin luonnostelua sinun on hyvä hankkia tarvittavat tiedot lähettäjän tarpeiden mukaan. Voit myös kertoa lähettäjälle suoraan, jos et häntä osaa auttaa, mutta olet hänen tukenaan ja mahdollisuuksiesi mukaan ohjaat häntä oikean avun piiriin.

4 Vastauksen ulkoasu

Kirjoittaessasi vastausta kiinnitä huomiota tekstin rakenteeseen, kuten esimerkiksi oikeinkirjoitukseen, viestin ulkoasuun, käytetyn kielen tyyliin ja viestin loogiseen etenemiseen.

Sähköpostiviestien ei täydy aina olla tiukasti asiallisia. Persoonallisen otteen kautta voit päinvastoin osoittaa myös henkilökohtaista huomaavaisuutta sekä aitoa välittämistä. Sähköpostissa vaikutelma syntyy kirjoitetun tekstin perusteella, joten on erityisen tärkeää, että viestiä kirjoittaessasi huomioit tekstin rakenteen lukijan mukaan.

5 Viestin lähettäminen

Ennen vastauksen lähettämistä voit tarvittaessa konsultoida työkavereitasi vastauksen sisältöön liittyvistä asioista ja mahdollisista ongelmakohdista. Mahdollisuuksiesi mukaan voit esimerkiksi nukkua yön yli ja pohtia viestin sisältöä seuraavana päivänä uudelleen. Tauko työkentelyssä saattaa antaa uusia näkökulmia viestin muotoon ja sisältöön. Muista kuitenkin aina tarkistaa viestin oikeinkirjoitus ja asiasisällön paikkansa pitävyys ennen viestin lähettämistä.

Faktapallero: Muista, että tärkein työvälineesi on oma persoonallisuutesi!

Kiitokset

Kiitokset kaikille työssä mukana olleille tahoille: Laurea-ammattikorkeakoululle ja Irti Huumeista ry:n Läheis- ja perhetyönkeskukselle. Erityiskiitokset Läheis- ja perhetyönkeskuksen esimiehelle Maila Toivaselle ja Sami Rantaselle graafisesta suunnittelusta (Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulu).

Kiittäen,

Sanna Asikainen & Marjaana Mähönen

Liite 2 Testiviesti 1

3.9.2009 lähetetty viesti

Hei,

Olen nyt elänyt avoliitossa lähes vuoden ja erityisesti nyt muutamana viime kuukautena avopuolisoni alkoholin ja lääkkeiden sekakäyttö on vaikuttanut hyvin negatiivisesti suhteeseemme. Puolisoni jäätyä työttömäksi on erityisesti alkoholin käyttö riistäytynyt käsistä. Usein kun tulen töistä kotiin hän on jo sekaisin ja saattaa häipyä "reissuille" joskus päiviksikin, ilman että tiedän missä hän on menossa.

Koen suurta huolta, ahdistusta ja voimattomuutta tilanteesta johtuen. Minusta tuntuu, etten voi hallita tilannetta, eikä hän suostu kuuntelemaan mielipidettäni ilman että suuttuu. Uskoni parisuhteen jatkumiseen on mennyt, jos hän ei saa asioitaan kuntoon. Rakastan häntä paljon ja haluaisin parisuhteemme kuntoon. Ilman päihdeongelmaa hän on mitä ihanin mies. Päihteiden vaikutuksessa hän muuttuu kuin vieraaksi ihmiseksi.

Välillä minua pelottaa mennä kotiin, koska en voi koskaan tietää, mikä siellä minua odottaa. Miten voisin tukea häntä päihteettömässä elämässä tai motivoida häntä auttamispalveluiden piiriin? Rahatilanteemme on todella huono, koska avopuolisoni käyttää suurimman osan tienaanistani rahoista päihteisiin. Tämä koko tilanne stressaa minua aivan kamalasti ja oma jaksamiseni on rajallista.

Toivon teiltä pikaista vastausta.

Vastaus 4.9.2009:

Hei,

Sinun on varmasti hyvä miettiä mitä myös itse haluat ?

Se että aikuista ei voi muuttaa jos hänellä itsellään ei ole halua .

Varmasti olet kysynyt häneltä että miksi hän käyttää lääkkeitä ja alkoholia?

Se että miten tukisi tai olisi riippuu varmasti sinusta että miten kauan sinä jaksat.

Oletko valmis rahoittamaan hän päihteiden käytön esimerkiksi .Onko siihen mahdollista tehdä uusia rajoja ?

Muista että myös sinä olet tärkeä !

Voimia sinulle!

Liite 3 Testiviesti 2

Lähetetty 30.9.2009

Hei! Otan yhteyttä, koska minulla on erittäin vaikea tilanne meneillään. Olin viime viikonloppuna hieman viihteellä, ja tuli viinan lisäksi myös hieman pössyteltyä tupakan lisäksi muutaakin. Tänään ilmoitettiin työpaikalla, että henkilöstö tullaan testaamaan tämän viikon aikana, ja nyt mä mietin voiko viikonlopun henkoset näkyä vielä testissä? Mulla ei ole varaa menettää työpaikkaani, täytyykö minun jäädä "saikulle" loppuviikoksi? Vai voinko mennä testiin rennoin mielin?

Voisitko vastata pian! Hermot on jo ihan riekaleina!!!

Vastaus 5.10.2009

Hei!

Kiitokset viestistäsi ja yhteydenotosta. Pahoittelen, että vastaus viestiisi tulee näin myöhässä. Kyseessä ilmeisemmin kannabiksen käyttö? Cannabis on rasvaliukoinen aine ja cannabis saattaa näkyä virtsasta otetussa näytteessä vielä kuukaudenkin kuluttua käytöstä.

Kannabiksen käyttö voi aiheuttaa riippuvuutta ja sen käyttäminen sekä hallussapito on laitonta.

Yhteistyöterveisin

Liite 4 Testiviesti 3

Lähetetty 8.9.2009

Hei

Minä luulen että lapseni on alkanut käyttää huumeita. löysin pyykin yhteydessä taskusta pussin missä on jotain kuivaa heinää. luulen että se on kannabista. hänellä on ollut viimeaikoina enemmän rahaa kuin ennen ja hän sanoo että "kaverilta sain" kun kysyn mistä on hankkinut esim. uuden soittimen.

Lapseni ei ole opiskelemassa kun ei saanut opiskelupaikkaa.. Hän on tämän syksyn aikana käynyt matkoilla Lontoossa, Amsterdamissa ja Tallinnassa ja sanoo että on kaverin seurana (joka maksaa matkat). voisiko olla että hän käy sieltä hankkimassa aineita? onko se normaalia? mihin otan yhteyttä että saisin pelastettua lapseni ennenkuin on liian syvällä huumemaa-ilmassa. miten voin varmistua että se oli huumetta? en kuitenkaan halua ilmoittaa poliisille koska välit menisi varmaankin kokonaan mitä en halua tehdä. miten minun olisi parasta toimia?

Terveisin Kerttu

Liite 5 Avoin kyselylomake

Laurea-ammattikorkeakoulu

25.05.2009

Laurea - Otaniemi

Marjaana Mähönen, marjaana.mahonen@laurea.fi

Sanna Asikainen, sanna.asikainen@laurea.fi

Hei!

Teemme opinnäytetyö yhteistyössä Irti Huumeista ry:n Perhetyönkeskuksen kanssa. Opinnäytetyömme tavoitteena on sähköpostiauttamisen palvelun kehittäminen ja yhdenmukaistaminen opinnäytetyön tuloksena syntyvän ohjeistuksen kautta. Ohjeistuksessa on tarkoitus määrittellä tarjotun palvelun sisältö, koota työtä helpottavaa tietoa sähköpostiauttamisesta ja toimia tukena tehdyssä työssä. Ohjeistus on tarkoitus kirjoittaa ammattilaisten näkökulmasta. Tarkoituksena on myös löytää perusteita sille, että sähköpostiauttamista työvälineenä käyttävät ammattilaiset vapaaehtoisten sijasta.

Kyselylomakkeen tarkoituksena on kartoittaa sähköpostiauttamista tekevien Perhetyönkeskuksen työntekijöiden tarpeita, toiveita ja odotuksia ohjeistusta kohtaan. Kyselylomake koostuu kahdesta osasta: 1. Perustietojen täyttäminen. 2. Viikon ajan täytettävä osio, jossa tarkkailaan sähköpostiauttamista.

Vastaathan selkeällä käsialalla. Kiitos!

1. PERUSTIEDOT

1. Työnkuva, vastuualueet:
2. Sähköpostiauttamiseen hankittu koulutus ja sen sisältö:
3. Mikä on näkemyksesi sähköpostista työvälineenä? Minkälainen rooli sähköpostilla on auttamistyössäsi?
4. Sähköpostiauttamiseen liittyvät unelmat:
 1. Mitä sähköpostiauttaminen parhaimmillaan olisi Perhetyönkeskuksessa?
 2. Mitä unelmien saavuttaminen edellyttää?
5. Sähköpostiauttamiseen liittyvät uhat:
 1. Minkälaiset asiat ovat unelman saavuttamisen esteenä?
 2. Miten voidaan välttyä näiltä esteiltä?
6. Minkälaisia odotuksia sinulla on sähköpostiauttamisen tueksi luotavaan ohjeistukseen?

2. Viikon ajan täytettävä osio

Täytä tätä osiota aina, kun työskentelet sähköpostiauttajana.

1. Asiakkaan syy yhteydenottoon.
2. Mikä on haasteellista asiakkaan viestiin vastaamisessa?
3. Minkälainen tunnetila sinulle jäi viestiin vastattuasi? Perustele.

Liite 6 Sopimus testiviestien käytöstä

SOPIMUS

Suulliseen sopimukseen viitaten, täten vakuutan, että Laurea-ammattikorkeakoulun opiskelijat Marjaana Mähönen ja Sanna Asikainen saavat työssään käyttää Irti Huumeista ry:n Läheis- ja perhetyönkeskukseen lähetettyjen testiviestien kautta saatua aineistoa opinnäytetyössään toteutettavan ohjeistuksen tuottamisessa. Testiviestit on lähetetty Internet -sivujen kautta kahdelle työntekijälle ja ne ovat sisältäneet kuvitellun case -tapauksen, jossa kahdessa on ollut läheisen kriisi läheisestään ja yhdessä huumeiden käyttäjän oma tiedustelu ja huoli aineen vaikutuksesta.

Helsingissä

Maila Toivanen

Läheis- ja perhetyönkeskuksen esimies

Marjaana Mähönen

Sanna Asikainen

Liite 7 Tekijänoikeussopimus

TEKIJÄNOIKEUSSOPIMUS

Opinnäytetyö yhteistyössä Irti Huumeista ry:n Läheis- ja Perhetyönkeskuksen kanssa.

Tämän sopimuksen tarkoituksena on määritellä tekijänoikeudet opinnäytetyön tuloksena syntyvään ohjeistukseen sähköpostiauttajille.

1 Opinnäytetyön nimi

Ohjeistus sähköpostiauttamisen tueksi - Irti Huumeista ry:n Läheis- ja Perhetyönkeskuksessa

2 Opinnäytetyön yhteistyökumppani

Yhteistyökumppani: Irti Huumeista ry:n Läheis- ja Perhetyönkeskus

Opinnäytetyön ohjaajat: Maila Toivanen (Irti Huumeista ry) ja Sirpa Vattulainen (Laurea- ammattikorkeakoulu)

Opiskelijat: Marjaana Mähönen ja Sanna Asikainen

Sähköposti: maila.toivanen@irtihuumeista.fi, sirpa.vattulainen@laurea.fi, marjaana.mahonen@laurea.fi, sanna.asikainen@laurea.fi

3 Opinnäytetyön sisältö

Opinnäytetyön tarkoituksena on tuottaa ohjeistus sähköpostiauttajien tueksi viesteihin vastaamisessa.

4 Opinnäytetyön suoritus aika

Opinnäytetyö toteutetaan ajalla tammikuu 2009-joulukuu 2009

5 Opinnäytetyön tekijänoikeudet

Opinnäytetyön tuloksena syntyvän ohjeistuksen tekijänoikeudet säilyvät opinnäytetyön tekijöillä (Marjaana Mähönen ja Sanna Asikainen). Irti Huumeista ry:llä on oikeus käyttää ohjeistusta apuna työssään ja mahdollisissa koulutuksissa ohjeistuksen sisältöä muuttamatta. Mahdollisista muutostarpeista tulee konsultoida ohjeistuksen tekijöitä. Ohjeistuksen painattaminen ja graafisen ilmeen luominen on ollut tekijöille oma kustanteinen, täten oikeudet mahdollisiin muutoksiin ohjeistuksen sisältöön ja ulkonäköön liittyen ovat tekijöillä.

Tätä sopimusta on tehty kolme samanlaista kappaletta, yksi jokaiselle sopijapuolelle.

Allekirjoitukset

Paikka ja aika

Marjaana Mähönen (Laurea)

Maila Toivanen (Irti Huumeista ry)

Sanna Asikainen (Laurea)